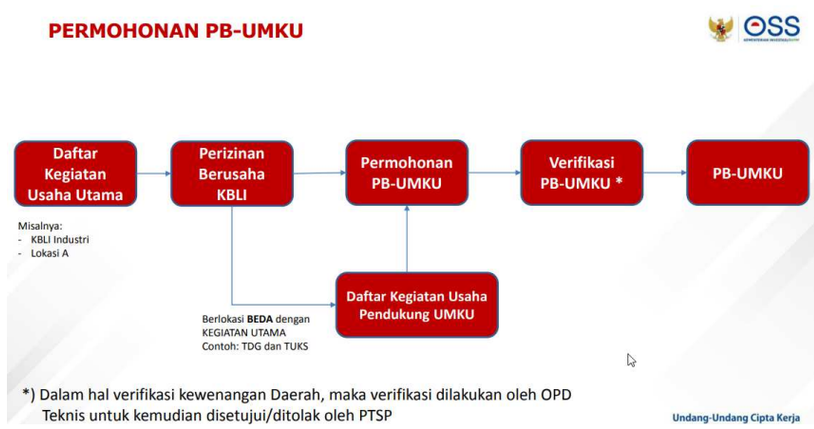
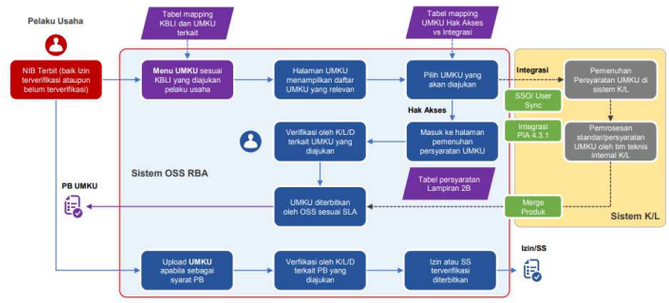
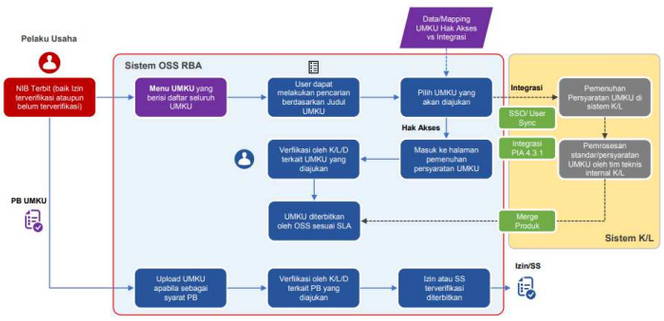
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

1. Perizinan Berusaha Pengusahaan Panas Bumi untuk Pemanfaatan Langsung

KBLI :

93211 Pemandian Alam
93231 Wisata Agro
16102 Industri Pengawetan Kayu
15111 Industri Pengawetan Kulit
12091 Industri Pengeringan dan Pengolahan Tembakau
10733 Industri manisan buah-buahan dan sayuran
10313 Industri Pengeringan Buah-buahan dan Suyuran
10763 Industri Pengolahan Teh
01640 Pemilihan benih tanaman untuk pengembangbiakan
10722 Industri Gula Merah
10761 Industri Pengolahan Kopi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Telah mendapatkan perizinan berusaha sesuai dengan sektornya (misalnya pelaku usaha yang telah mendapatkan perizinan berusaha untuk pemandian alam dan akan mengusahakan panas bumi untuk pemanfaatan langsung dalam pemandian alam maka pelaku usaha hanya memenuhi STANDAR pengusahaan panas bumi untuk pemanfaatan langsung; 2. Standar pengambilan fluida panas bumi untuk pemanfaatan langsung.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Perizinan Berusaha Pengusahaan Panas Bumi untuk Pemanfaatan Langsung
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Energi Dan Sumber Daya Mineral;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

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

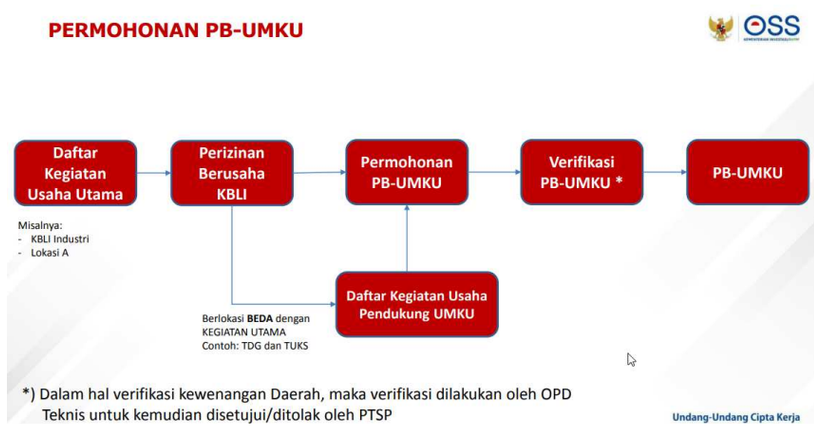
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

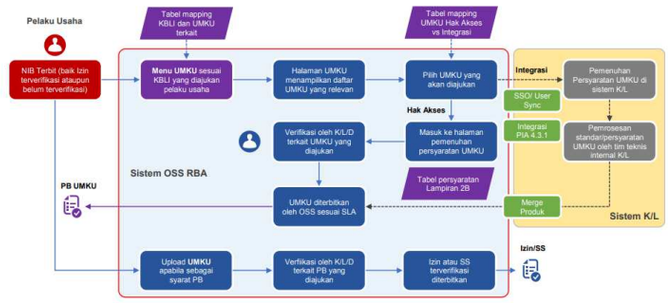
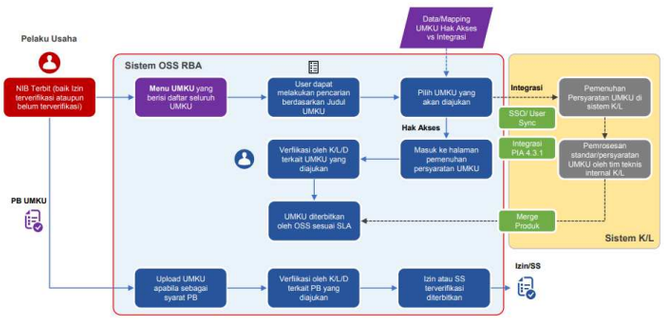
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN

1. Surat Izin Usaha Perikanan

KBLI :

03121 Penangkapan Pisces/ ikan di Perairan Darat
03122 Penangkapan Crustacea di Perairan Darat
03123 Penangkapan Mollusca di Peraiaran Darat
03124 Penangkapan/ Pengambilan Tumbuhan di Perairan Darat
03125 Penagkapan/ Pengambilan Induk/ Benih Ikan di Perairan Darat
03126 Penangkapan Ikan Hias di Perairan Darat
03129 Penangkapan Biota Air Lainnya di Perairan Darat
50222 Angkutan Sungai dan Danau untuk Barang Khusus

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Untuk Penangkapan ikan atau pengangkutan ikan menyampaikan rencana usaha yang meliputi : a. rencana investasi; b. rencana kapal perikanan; dan c. rencana operasional yang meliputi: 1) alat penangkapan ikan; 2) range ukuran kapal perikanan; 3) daerah penangkapan ikan untuk kapal; penangkap ikan; 4) pelabuhan pangkalan; 5) pelabuhan muat untuk kapal pengangkut ikan; dan 6) jumlah kapal perikanan. 2. Pelunasan PNPB atau retribusi daerah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai Ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Usaha Perikanan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

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

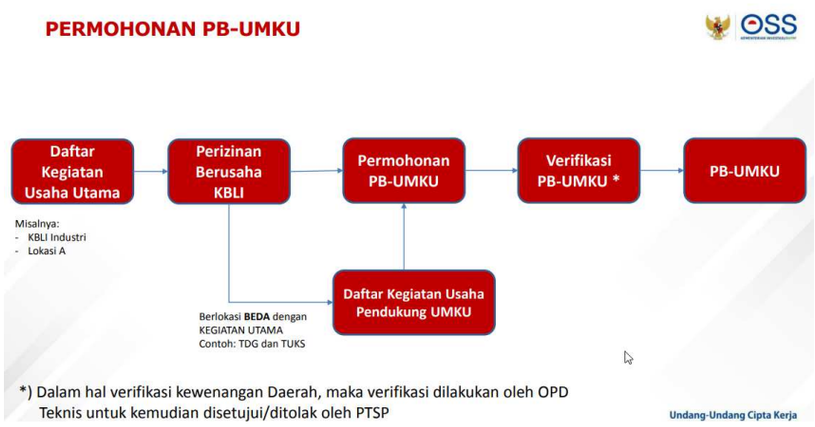
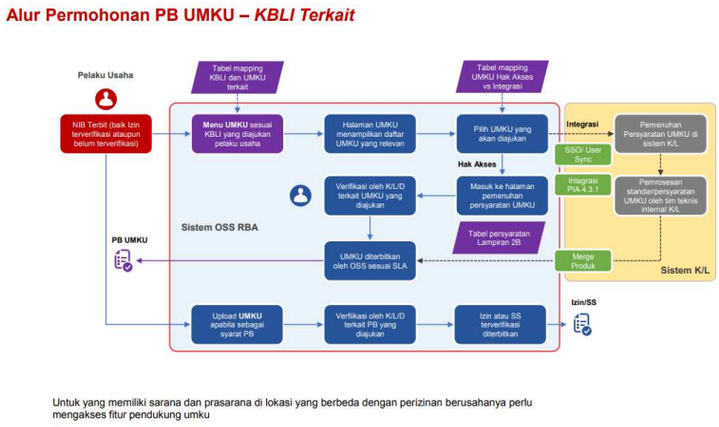
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

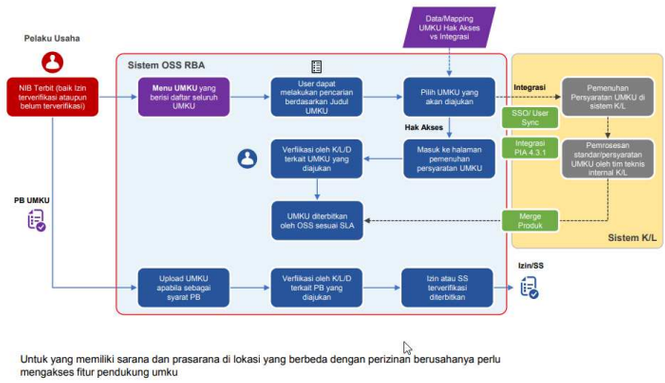
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KESEHATAN

1. Sertifikat Standar Penetapan Penyelenggara- an UTD di RS Pemerintah (tidak melalui OSS)
• UTD Kelas Pratama
• UTD Kelas Madya
• UTD Kelas Utama

KBLI :

86101 Aktifitas Rumah Sakit Pemerintah
86903 Aktifitas Pelayanan Penunjang Kesehatan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Administrasi; 2. Teknis, meliputi : a. Bangunan, sarana, prasarana dan peralatan UTD; b. Kendaraan UTD; • Kendaraan distribusi darah; • Mobil donor darah; c. SDM dan struktur organisasi UTD; d. Kemampuan pelayanan UTD
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait 

		3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI** 
3.	Jangka waktu pelayanan	6 bulan
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Penetapan Penyelenggara- an UTD di RS Pemerintah (tidak melalui OSS) • UTD Kelas Pratama • UTD Kelas Madya • UTD Kelas Utama
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung

		• Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

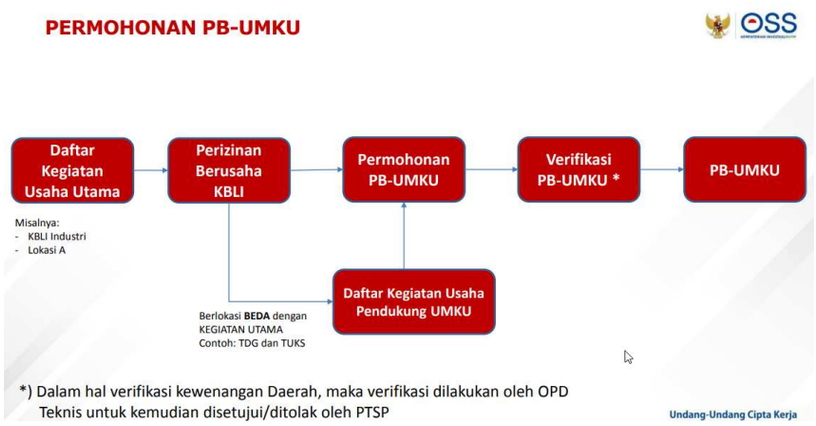
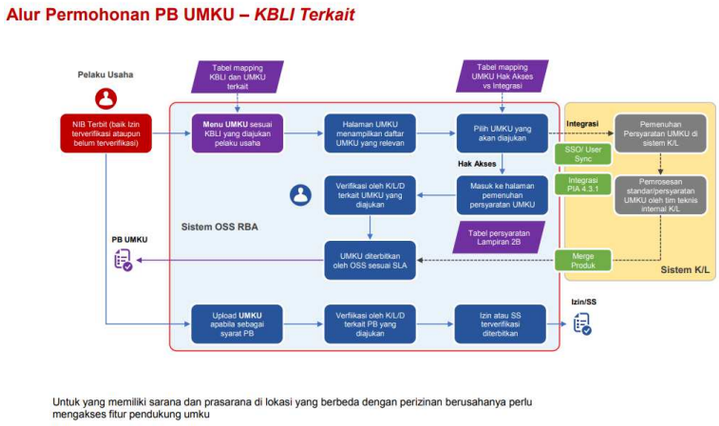
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan

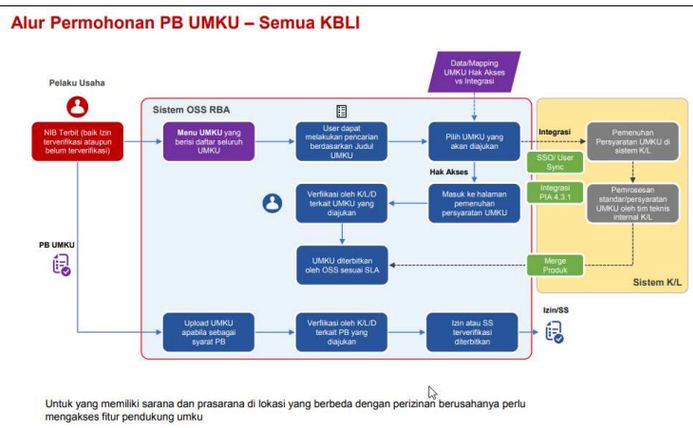
		mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KESEHATAN

2. Label Pengawasan/ Pembinaan
KBLI :

56102 Rumah/Warung Makan
56103 Kedai Makan
56104 Penyediaan Makanan Keliling/Tempat
56109 Restoran dan Penyediaan Makanan Keliling Lainnya
Dapur Tempat Pengelolaan Pangan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Persyaratan admistrasi 2. Persyaratan Teknis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	15 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Label Pengawasan/ Pembinaan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

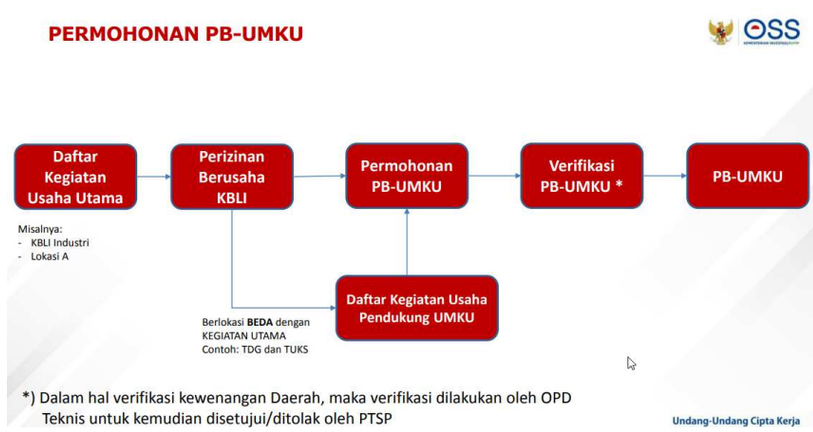
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

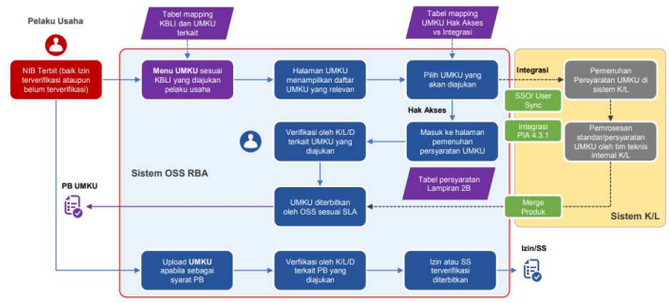
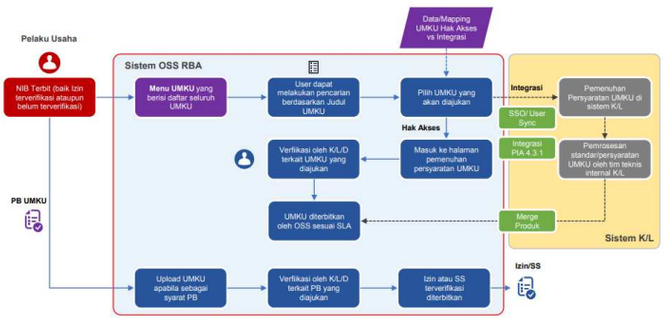
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KESEHATAN

3. Pengolahan Pangan Industri Rumah Tangga (P-IRT)
KBLI :

10211	Industri Penggaraman/ Pengeringan Ikan
10212	Industri Pengasapan/ Pemanggangan Ikan
10413	Industri Minyak Mentah dan Lemak Hewani selain Ikan
10422	Industri Minyak Mentah Kelapa
10424	Industri Pelet Kelapa
10611	Industri Penggilingan Gandum dan Serelia Lainnya
10612	Industri Penggilingan Aneka Kacang (Termasuk Leguminous)
10621	Industri Pati Ubi Kayu
10622	Industri Berbagi Macam Pati Palma
10629	Industri Pati Lainnya
10633	Industri Tepung Beras dan Tepung Jagung
10710	Industri Produk Roti dan Kue
10722	Industri Gula Merah
10729	Industri Pengolahan Gula Lainnya Bukan Sirop
10732	Industri Makanan dari Cokelat dan Kembang Gula
10733	Industri Manisan Buah
10739	Industri Kembang Gula Lainnya
10740	Industri Makaroni, Mie dan Produk Sejenisnya
10750	Industri Makanan dan Masakan Olahan
10761	Industri Pengolahan Kopi
10763	Industri Pengolahan Teh
10771	Industri Kecap
10772	Industri Bumbu Masak dan Penyedap Masakan
10773	Industri Produk Masak dari Kelapa
10779	Industri Produk Masak Lainnya
10792	Industri Kue Basah
10793	Industri Makanan dari Kedele dan Kacang-Kacangan Lainnya Bukan Kecap, Tempe dan Tahu
10794	Industri Kerupuk, Keripik, Peyek dan Sejenisnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Pengolahan Pangan Industri Rumah Tangga (P-IRT)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

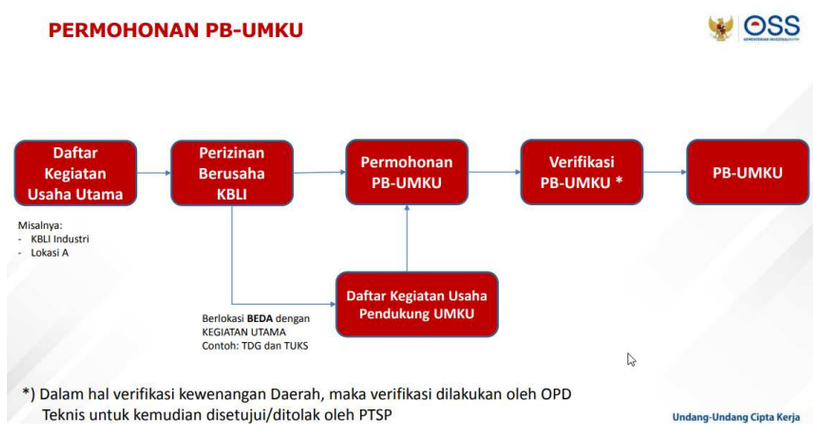
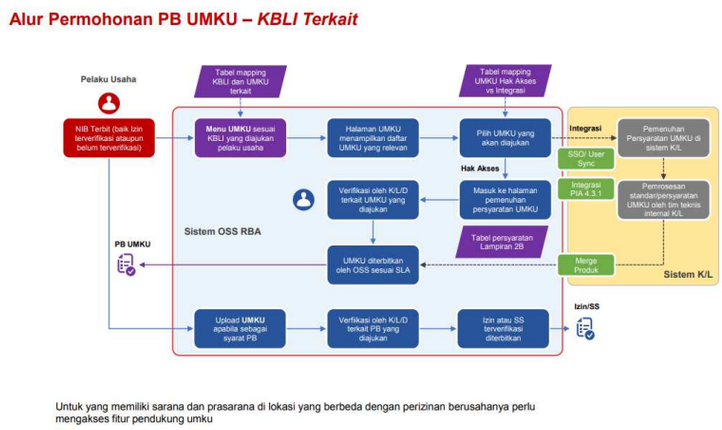
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

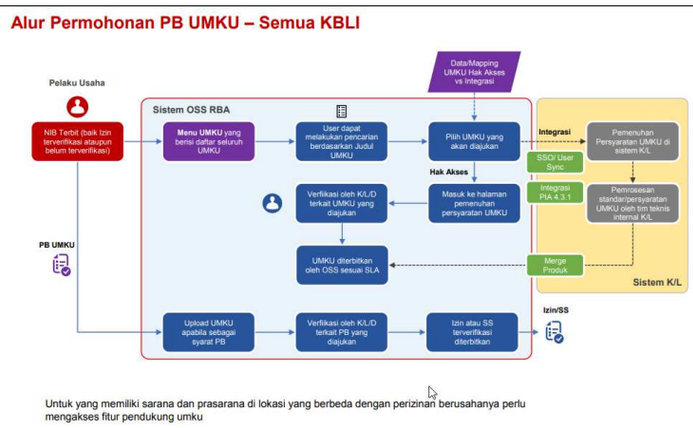
		di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KESEHATAN

4. Sertifikat Laik Higiene Sanitasi
KBLI :

56101	Restoran/Rumah Makan
56109	Restoran dan Penyediaan Makanan Keliling Lainnya
56290	Jasa Boga
56210	Jasa Boga Periode Tertentu
10391	Tempat Pengelolaan Pangan Tertentu (Produk Dikemas dan Umur
10392	Simpan 1 Sampai Kurang dari 7 Hari Dalam Suhu Ruang)
-	Tempat Pengelolaan Pangan Tertentu (Produk Dikemas dan Umur
11052	Simpan 1 Sampai Kurang dari 7 Hari Dalam Suhu Ruang)
	Tempat Pengelolaan Pangan Tertentu (Produk Dikemas dan Umur
	Simpan 1 Sampai Kurang dari 7 Hari Dalam Suhu Ruang)
	Depot Air Minum

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Administrasi; 2. Persyaratan Teknis
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	30 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Laik Higiene Sanitasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

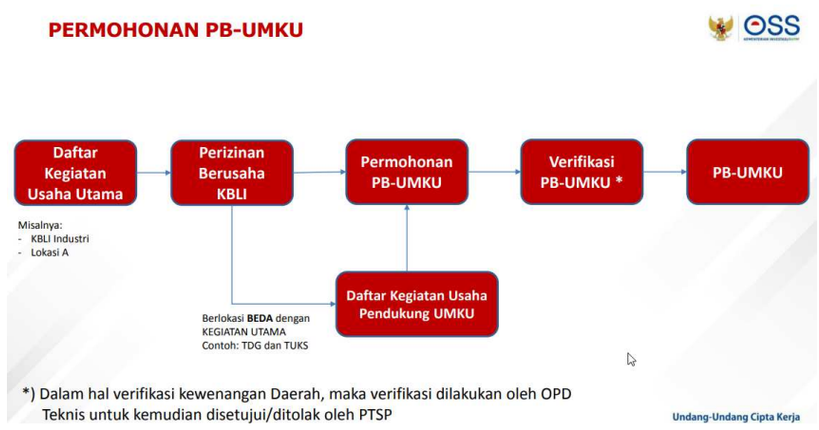
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

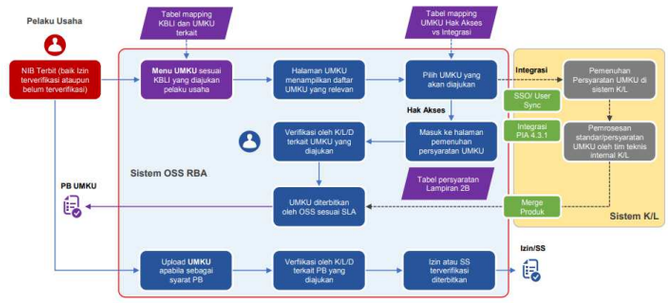
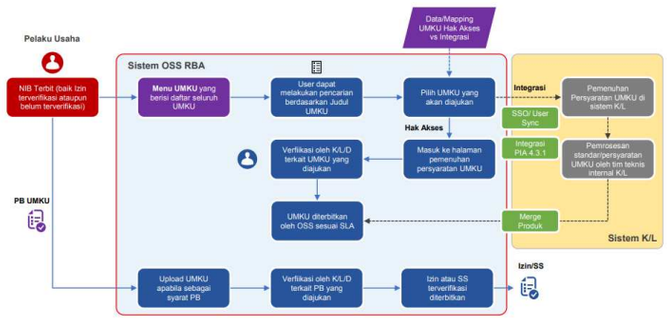
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KESEHATAN

5. Sertifikat Laik Sehat
KBLI :

55110	Hotel Bintang
55194	Apartemen Hotel Service
55120	Hotel Melati
55193	Vilag-0
93114	Fasilitas Lapangan (Golf, Bulu Tangkis dan Tennis, dll)
93219	Aktivitas Taman Bertema atau Taman Hiburan Lainnya
93211	Taman Rekreasi
93293	Usaha Arena Permainan
68120	Kawasan Pariwisata
93113	Fasilitas Gelanggang/ Arena (Renang, Bowling, dll)
56302	Klab Malam dan atau Diskotek yang Utamanya Menyediakan Minuman
93291	Klub Malam
93292	Karoke
93294	Diskotek
55130	Pondok Wisata; Bumi Perkemahan
55192	Persinggahan Karavan dan Taman Caravan
55900	Penyediaan Akomodasi Lainnya (Asrama Sekolah, Kos, dll)
55199	Penyediaan Akomodasi Jangka Pendek Lainnya (Bungalow, Guest
55191	House, Cattage dan Motel, dll)
90011	Penginapan Remaja (Youth Hostel)
93221	Aktivitas Seni Pertunjukan
	Permandian Alam

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Persyaratan Administrasi; 2. Komitmen (self declare) untuk melakukan kewajiban
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	12 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Laik Sehat
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

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

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

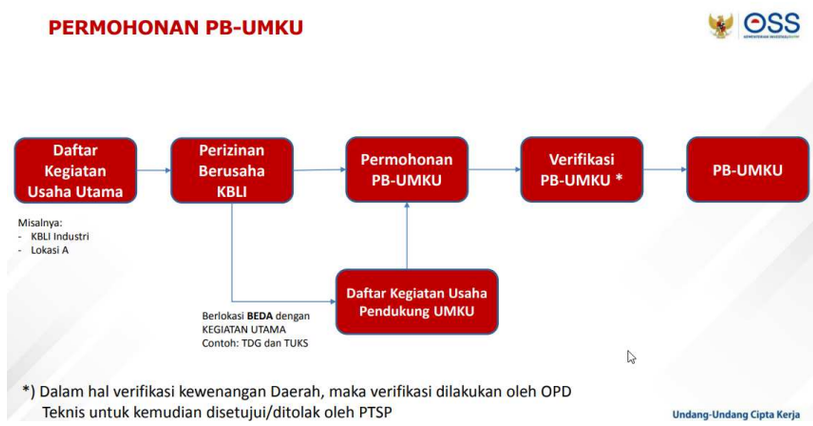
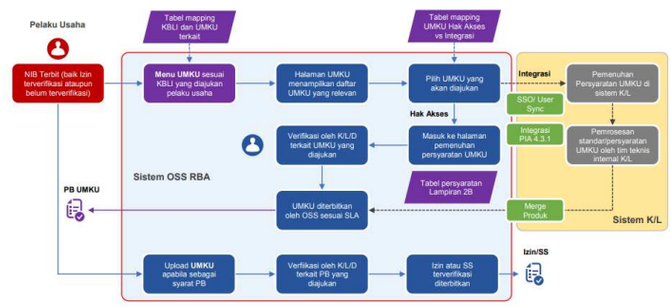
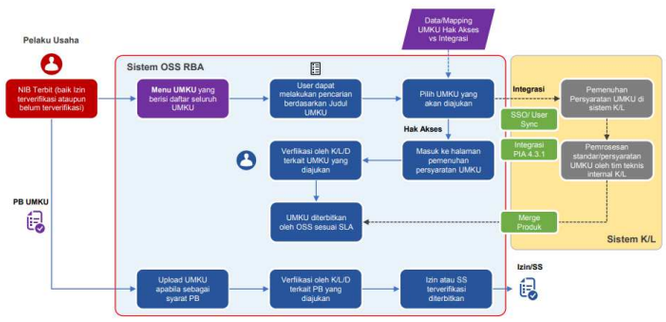
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR KESEHATAN

6. Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Produksi Rumah Tangga (SPP-IRT)

KBLI :

10212	Industri Pengasapan/Pemanggangan Ikan
10215	Industri Peragian/Fermentasi Ikan
10295	Industri Peragian/Fermentasi Biota Air Lainnya
10298	Industri Pengolahan Rumput Laut
10311	Industri Pengasinan Buah-buahan dan Sayuran
10312	Industri Pelumatan Buah-buahan dan Sayuran
10313	Industri Pengeringan Buah-buahan dan Sayuran
10330	Industri Pengolahan Sari Buah dan Sayuran
10411	Industri Minyak Mentah dan Lemak Nabati
10413	Industri Minyak Mentah dan Lemak Hewani selain Ikan
10424	Industri Pelet Ikan
10611	Industri Penggilingan Gandum dan Serealia Lainnya
10612	Industri Penggilingan Aneka Kacang (termasuk Leguminious)
10613	Industri Penggilingan Aneka Umbi dan Sayuran (termasuk Rhizoma)
10614	Industri Tepung Campuran dan Adonan Tepung
10633	Industri Tepung Beras dan Tepung Jagung
10634	Industri Pati Beras dan Jagung
10621	Industri Pati Ubi Kayu
10622	Industri Berbagai macam pati palma
10629	Industri Pati dan Produk Pati Lainnya
10710	Industri Produk Roti dan Kue
10722	Industri Gula Merah
10723	Industri Sirop
10729	Industri Pengolahan Gula Lainnya bukan sirop
10732	Industri Makanan dari coklat dan kembang gula dari coklat
10733	Industri Manisan buah-buahan dan sayuran kering
10734	Industri Kembang Gula
10739	Industri Kembang Gula Lainnya
10740	Industri Makaroni, Mie, dan Produk Sejenisnya
10761	Industri pengolahan Kopi
10763	Industri Pengolahan Teh
10771	Industri Kecap
10772	Industri bumbu masak dan penyedap masakan
10773	Industri produk masak dari kelapa
10779	Industri produk masak lainnya
10793	Industri makanan dari kedele dan kacang-kacangan lainnya bukan
10794	kecap,tempe dan tahu
10796	Industri kerupuk, keripik, peyek dan sejenisnya
10799	Industri Dodol
	Industri Produk Makanan Lainnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Standar Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga a. Mengikuti Penyuluhan KeamananPangan b. Memenuhi persyaratan Cara Produksi Pangan yang Baik untuk Industri rumah Tangga (CPPB IRT) atau higiene sanitasi dan dokumentasi c. Memenuhi ketentuan label dan iklan pangan olahan

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku Mekanisme pendaftaran SPPIRT setelah terbitnya PP 5 tahun 2021 sebagai berikut : 1. Pemohon sppirt l ogin ke sistem OSS atau datang ke DPMPTSP 2. Input kelengkapan data di OSS untuk mendapatkan NIB 3. Membuat permohonan UMKU untuk SPP IRT 4. Klik link pemenuhan komitmen di OSS sehingga akan diarahkan ke aplikasi sppirt.pom.go.id untuk pengajuan produk baru 5. Pemohon tidak perlu login di aplikasi sppirt.pom.go.id apabila data NIB nya sudah tersimpan di aplikasi SPP IRT Pemohon dengan data NIB belum pernah terdaftar dalam aplikasi sppirt.pom.go.id wajib melengkapi datanya di sppirt.pom. go.id 6. Pemohon menginput data produk mengunggah rancangan label dan pernyataan komitmen

		7. Permohonan sppirt secara otomatis akan divalidasi oleh sistem dan No P IRT akan ter generate secaraotomatis dari data yang diinput oleh pelaku usaha
3.	Jangka waktu pelayanan	Penerbitan 1 (satu) hari kerja, Pengawasan dilakukan 3 (tiga) bulan sejak SPP IRT diterbitkan . Jika seluruh aspek belum terpenuhi maka diberikan tenggat untuk melakukan pemenuhan dalam waktu 3 bulan sejak dikeluarkannya hasil pengawasan dari Pemda Kab/Kota (Cq. Dinas Kesehatan) setempat
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Produksi Rumah Tangga (SPP-IRT)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id

		• Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

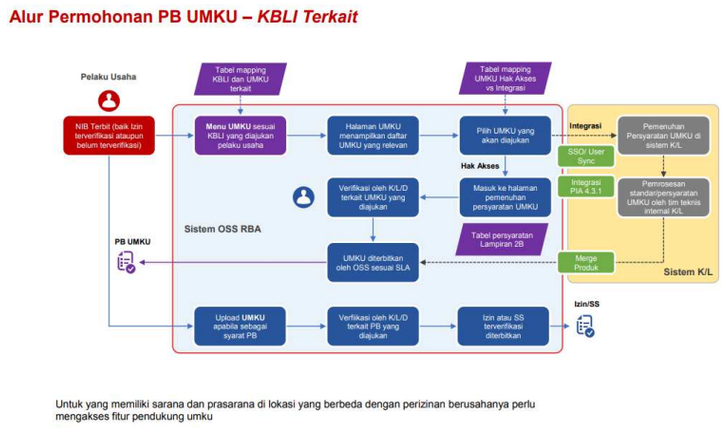
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

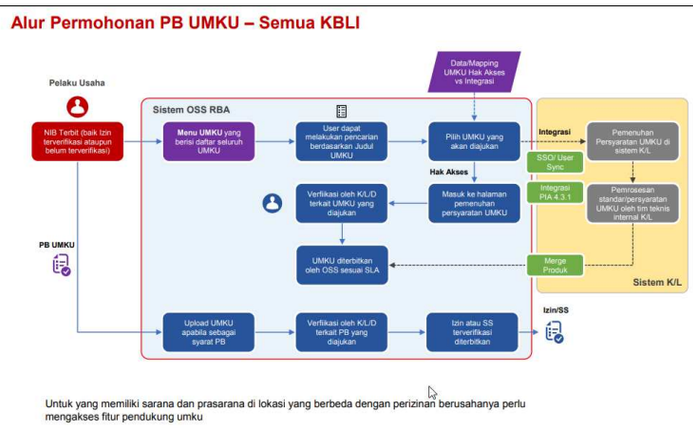
		2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7.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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERDAGANGAN

1. Tanda Daftar Gudang

52101	**Pergudangan dan Penyimpanan**
52102	**Aktivitas Cold Storage**
52109	**Pergudangan dan Penyimpanan lainnya**

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Alamat Gudang dan titik koordinatnya; 2. Dokumentasi tampak depan, samping kanan, samping kiri, belakang, dan dalam Gudang
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Tanda Daftar Gudang
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

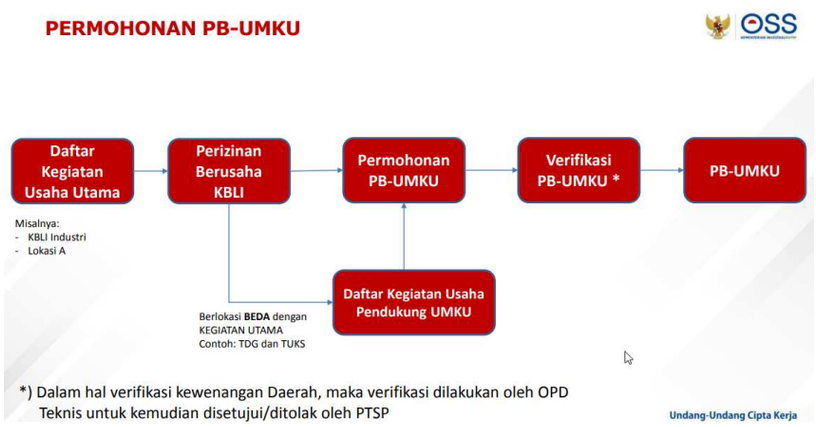
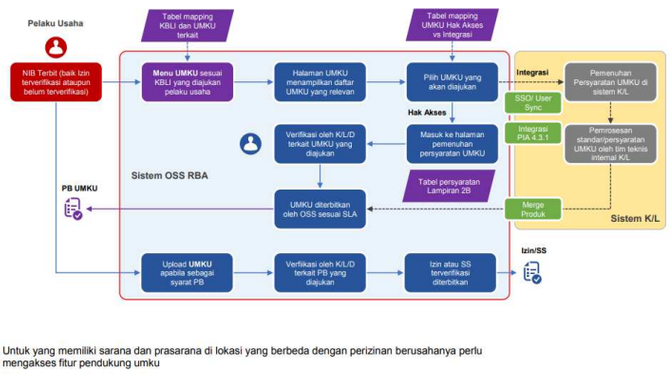
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia

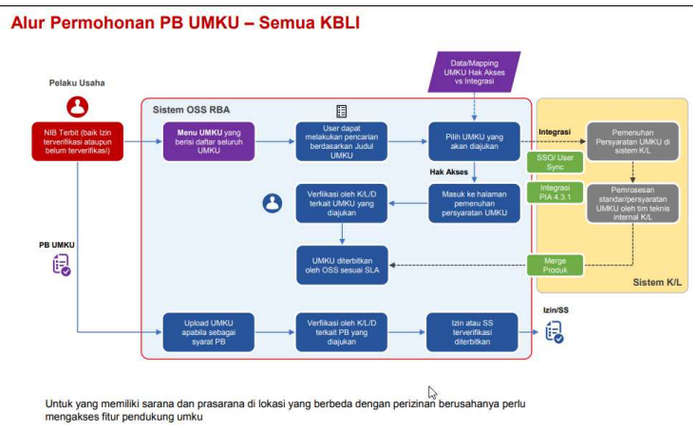
		daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERDAGANGAN

2. Surat Keterangan Penjual Langsung Minuman Beralkohol Golongan A (SKPL-A)

Seluruh
KBLI

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Memiliki Perizinan Berusaha di sektor pariwisata; 2. Surat penunjukan dari Distributor atau Sub Distributor sebagai Penjual Langsung.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Penjual Langsung Minuman Beralkohol Golongan A (SKPL-A)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

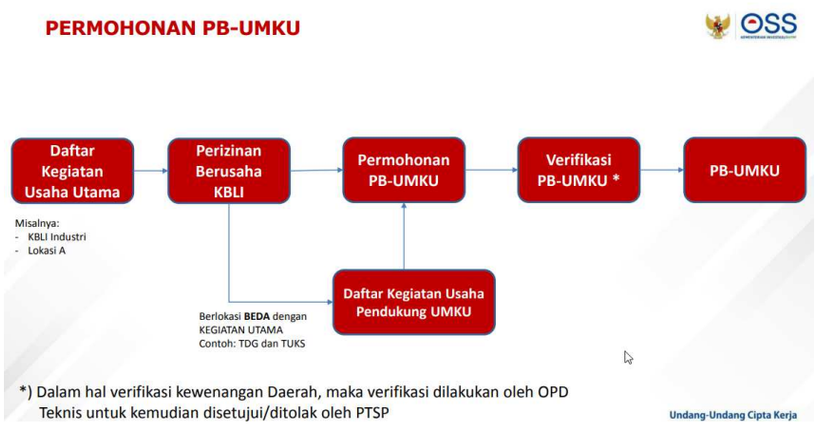
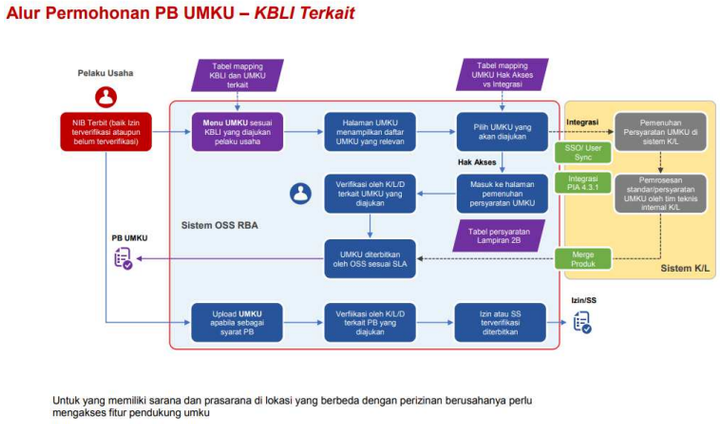
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia

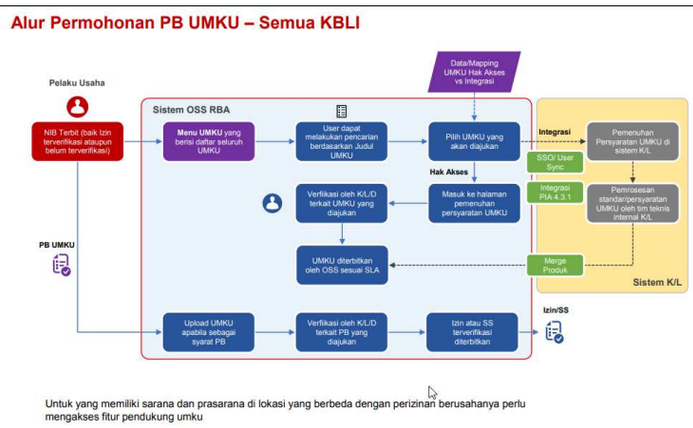
		daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERDAGANGAN

3. Surat Keterangan Penjual Langsung Minuman Beralkohol Golongan B dan C (SKPL-B dan C)

Seluruh
KBLI

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Memiliki Perizinan Berusaha di sektor pariwisata; 2. Surat penunjukan dari Distributor atau Sub Distributor sebagai Penjual Langsung; 3. Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Bea Cukai (NPPBKC) bagi perusahaan yang memperpanjang Surat Keterangan Perdagangan Minuman Beralkohol.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Penjual Langsung Minuman Beralkohol Golongan B dan C (SKPL-B dan C)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

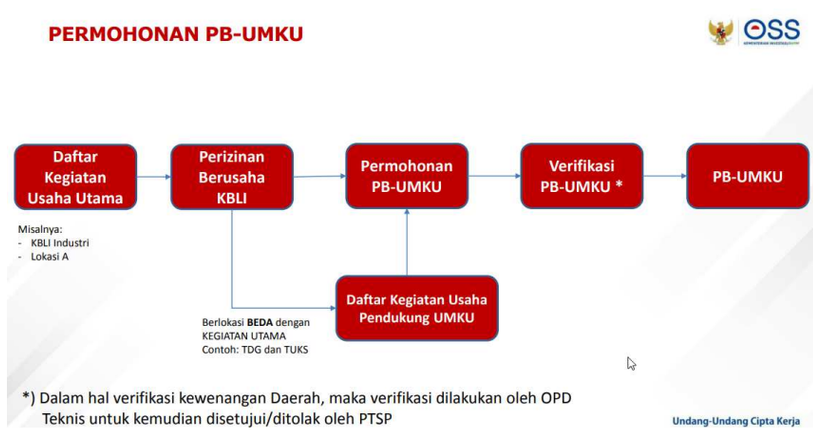
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia

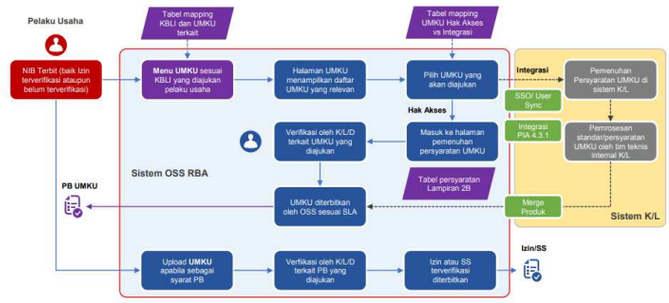
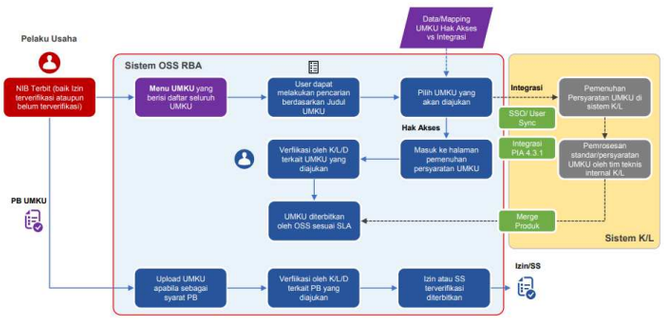
		daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERDAGANGAN

4. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi Penerima Waralaba berasal dari Waralaba Dalam Negeri

Seluruh
KBLI

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Perjanjian waralaba yang memuat paling sedikit materi atau klausula: a. Nama dan alamat para pihak; b. Jenis HKI; c. Kegiatan usaha; d. Hak dan kewajiban Pemberi Waralaba dan Penerima Waralaba; e. Bantuan Fasilitas, bimbingan operasional, pelatihan, dan pemasaran yang diberikan oleh Pemberi Waralaba kepada Penerima Waralaba; f. Wilayah usaha; g. Jangka waktu Perjanjian Waralaba; h. Tata cara pembayaran imbalan; i. Penyelesaian sengketa; j. Tata cara perpanjangan dan pengakhiran Perjanjian Waralaba; k. Jaminan; l. Jumlah gerai/tempat usaha yang akan dikelola oleh Penerima Waralaba. 2. Prospektus penawaran waralaba yang memuat paling sedikit materi atau klausula: a. Data identitas Pemberi Waralaba; b. Legalitas Usaha; c. Sejarah Kegiatan usahanya; d. Struktur organisasi Pemberi Waralaba; e. Laporan Keuangan 2 (dua) tahun terakhir; f. Jumlah Tempat Usaha; g. Daftar Penerima Waralaba; h. Hak dan Kewajiban Pemberi Waralaba. 3. Hak Kekayaan Intelektual.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi Penerima Waralaba berasal dari Waralaba Dalam Negeri
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

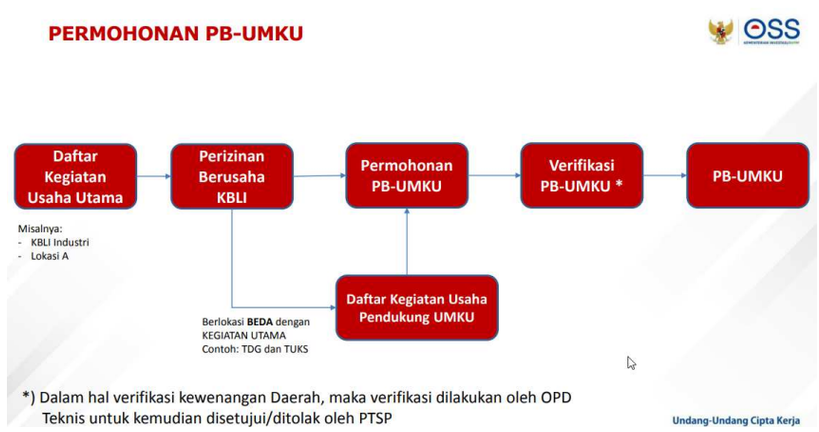
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

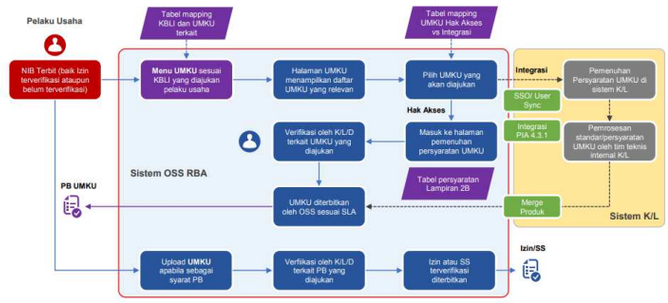
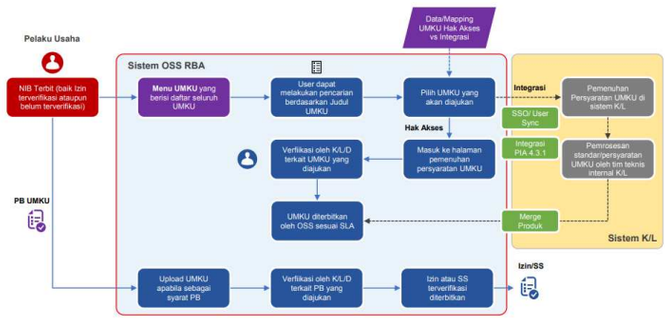
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERDAGANGAN

5. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi Penerima Waralaba Lanjutan berasal dari Waralaba luar negeri

Seluruh
KBLI

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Perjanjian waralaba yang memuat paling sedikit materi atau klausula: a. Nama dan alamat para pihak; b. Jenis Hak Kekayaan Intelektual; c. Kegiatan usaha; d. Hak dan kewajiban Pemberi Waralaba Lanjutan dan Penerima Waralaba Lanjutan; e. Bantuan Fasilitas, bimbingan operasional, pelatihan, dan pemasaran yang diberikan oleh Pemberi Waralaba Lanjutan kepada Penerima Waralaba Lanjutan; f. Wilayah usaha; g. Jangka waktu Perjanjian Waralaba; h. Tata cara pembayaran imbalan; i. Penyelesaian sengketa; j. Tata cara perpanjangan dan pengakhiran Perjanjian Waralaba; k. Jaminan; l. Jumlah gerai/ tempat usaha yang akan dikelola oleh Penerima Waralaba Lanjutan. 2. Prospektus penawaran waralaba yang memuat paling sedikit materi atau klausula: a. Data identitas Pemberi Waralaba Lanjutan; b. Legalitas Usaha; c. Sejarah Kegiatan usahanya; d. Struktur organisasi Pemberi Waralaba Lanjutan; e. Laporan Keuangan 2 (dua) tahun terakhir; f. Jumlah Tempat Usaha; g. Daftar Penerima Waralaba Lanjutan; h. Hak dan Kewajiban Pemberi Waralaba Lanjutan. 3. Hak Kekayaan Intelektual.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi Penerima Waralaba Lanjutan berasal dari Waralaba luar negeri
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

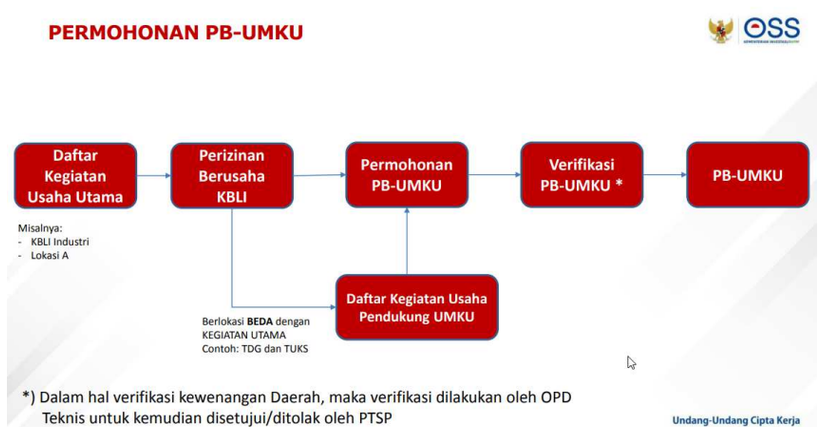
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

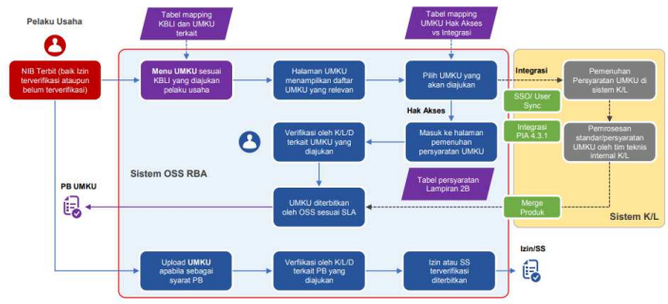
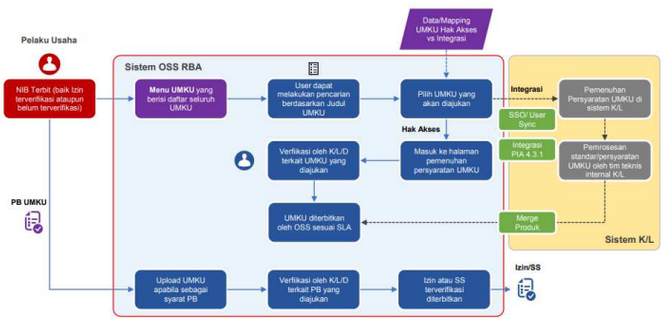
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERDAGANGAN

6. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi Penerima Waralaba Lanjutan berasal dari Waralaba dalam negeri

Seluruh
KBLI

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Perjanjian waralaba yang memuat paling sedikit materi atau klausula: a. Nama dan alamat para pihak; b. Jenis Hak Kekayaan Intelektual; c. Kegiatan usaha; d. Hak dan kewajiban Pemberi Waralaba Lanjutan dan Penerima Waralaba Lanjutan; e. Bantuan Fasilitas, bimbingan operasional, pelatihan, dan pemasaran yang diberikan oleh Pemberi Waralaba Lanjutan kepada Penerima Waralaba Lanjutan; f. Wilayah usaha; g. Jangka waktu Perjanjian Waralaba; h. Tata cara pembayaran imbalan; i. Penyelesaian sengketa; j. Tata cara perpanjangan dan pengakhiran Perjanjian Waralaba; k. Jaminan; l. Jumlah gerai/tempat usaha yang akan dikelola oleh Penerima Waralaba Lanjutan. 2. Prospektus penawaran waralaba yang memuat paling sedikit materi atau klausula: a. Data identitas Pemberi Waralaba Lanjutan; b. Legalitas Usaha; c. Sejarah Kegiatan usahanya; d. Struktur organisasi Pemberi Waralaba Lanjutan; e. Laporan Keuangan 2 (dua) tahun terakhir; f. Jumlah Tempat Usaha; g. Daftar Penerima Waralaba Lanjutan; h. Hak dan Kewajiban Pemberi Waralaba Lanjutan. i. Hak Kekayaan Intelektual.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 

		2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba bagi Penerima Waralaba Lanjutan berasal dari Waralaba dalam negeri
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

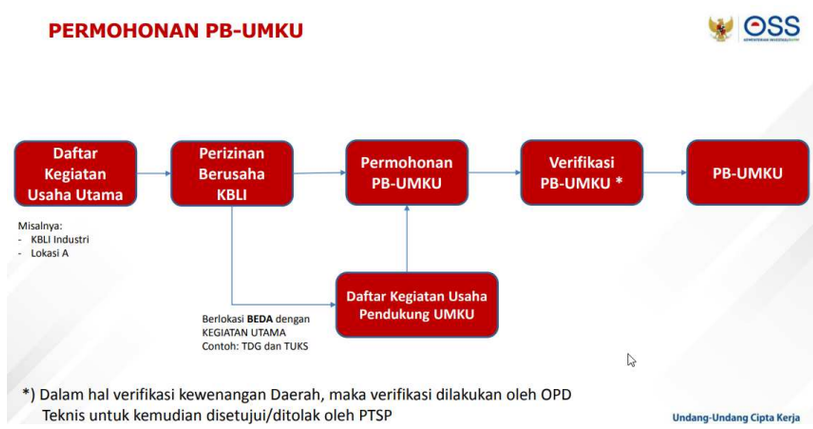
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

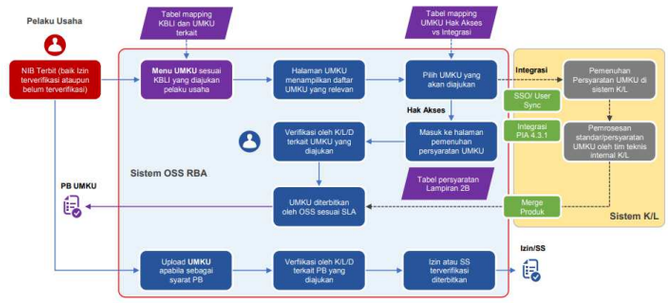
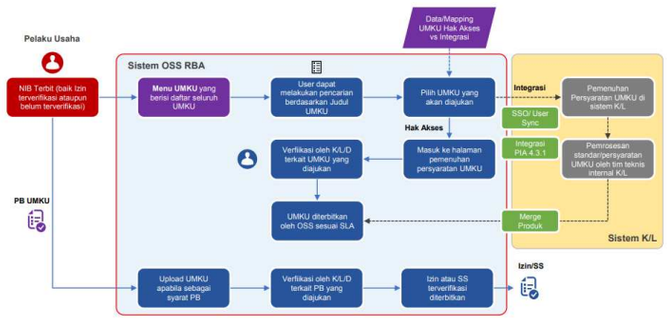
		di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
1. Pelayanan Jasa Laboratorium Veteriner

KBLI :

71202	Jasa Pengujian Laboratorium
75000	Aktivitas Kesehatan Hewan
86903	Aktivitas Pelayanan Penunjang Kesehatan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan Umum 1. Surat Permohonan dengan pernyataan kebenaran dan keabsahan dokumen dan data bermaterai; 2. Laboratorium veteriner yang akan melakukan pelayanan pemeriksaan dan pengujian penyakit hewan harus memenuhi persyaratan laboratorium dan cara berlaboratorium yang baik. (Permentan 44 Tahun 2007); 3. Tersedia pasokan listrik yang berkelanjutan dan terjamin stabilitasnya; 4. Tersedia pasokan air yang sesuai dengan peruntukannya; 5. Memiliki Penanggung Jawab Teknis sekurang-kurangnya seorang Dokter Hewan; 6. Memiliki tenaga teknis dan administrasi sekurang-kurangnya 1 (satu) orang analis laboratorium, 1 (satu) orang Paramedik Veteriner dan 1 (satu) orang tenaga administrasi; 7. Dokter Hewan Penanggung Jawab telah memiliki nomor registrasi; dan 8. Memiliki kemampuan uji di di bidang patologi, parasitologi, bakteriologi, virologi dan biomolecular.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai Ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Jasa Laboratorium Veteriner
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

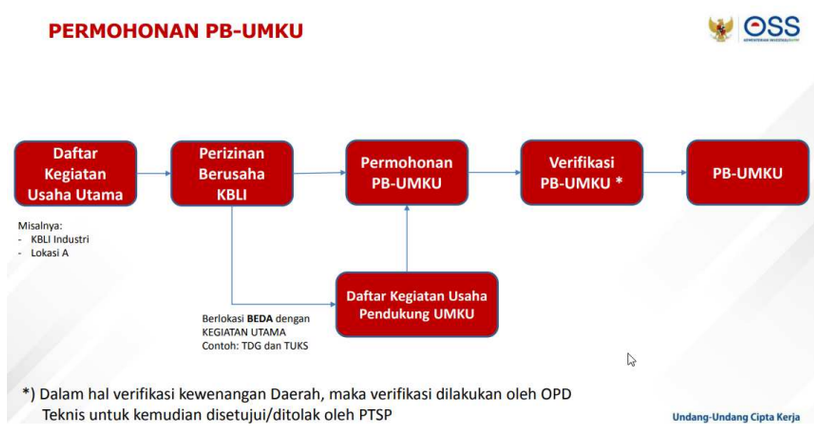
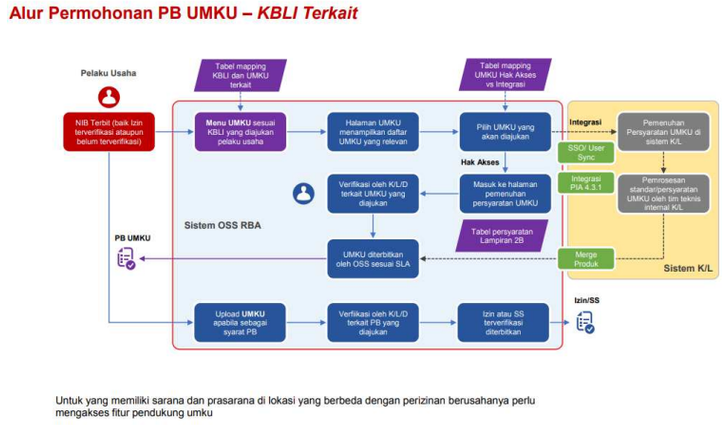
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

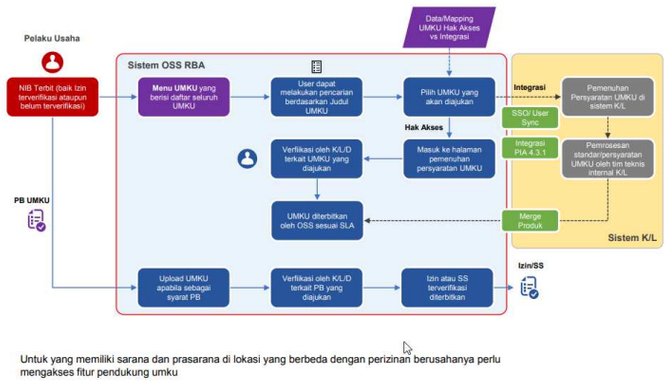
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
2. Praktik Dokter Hewan dan Pelayanan Paramedik Veteriner (praktik dokter hewan untuk WNI)

KBLI :

75000 Aktivitas Kesehatan Hewan
01621
01622

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Praktik Dokter Hewan untuk WNI : 1. Surat Permohonan; 2. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 (empat kali enam) sebanyak 2 (dua) lembar; 3. Fotokopi Ijazah Dokter Hewan; 4. Fotokopi sertifikat kompetensi Dokter Hewan yang diterbitkan oleh Organisasi Profesi Kedokteran Hewan; 5. Fotokopi surat rekomendasi dari Organisasi Profesi Kedokteran Hewan cabang setempat; 6. Fotokopi surat rekomendasi dari Dinas Daerah Kabupaten/Kota; dan 7. Surat keterangan pemenuhan tempat praktik Dokter Hewan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait 

		3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Praktik Dokter Hewan dan Pelayanan Paramedik Veteriner (praktik dokter hewan untuk WNI)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera

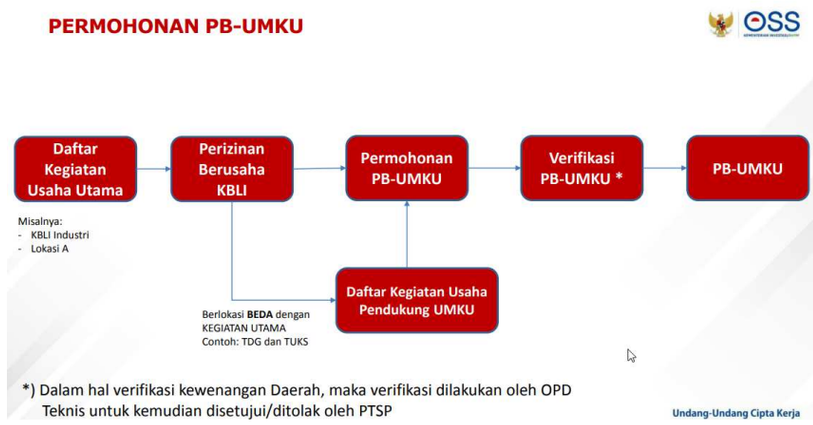
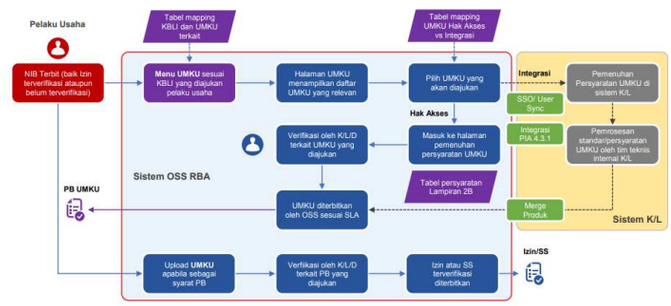
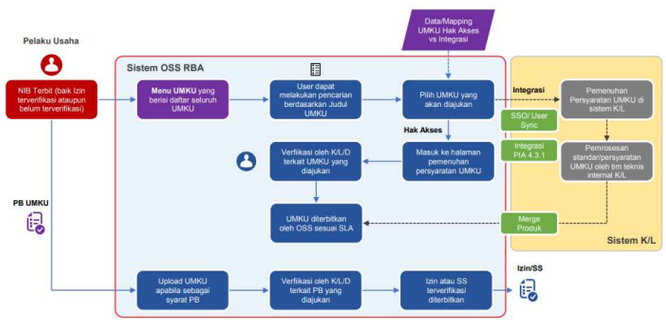
		pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
3. Praktik Dokter Hewan dan Pelayanan Paramedik Veteriner (praktik dokter hewan untuk WNA)

KBLI :

75000 Aktivitas Kesehatan Hewan
01621
01622

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Praktik Dokter Hewan untuk WNA : 1. Surat Permohonan; 2. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 (empat kali enam) sebanyak 2 (dua) lembar; 3. Fotokopi Ijazah Dokter Hewan dan terjemahannya dalam Bahasa Indonesia oleh penerjemah tersumpah; 4. Fotokopi Ijazah/Sertifikat Dokter Hewan Spesialis dan terjemahannya dalam Bahasa Indonesia oleh penerjemah tersumpah: 5. Fotokopi perjanjian bilateral atau multilateral antara pihak Indonesia dengan pihak negara atau Lembaga Internasional sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan; 6. Mampu berbahasa Indonesia dengan lancar secara lisan dan tulisan yang dibuktikan dengan sertifikat lulus ujian Bahasa Indonesia dari Lembaga Bahasa Indonesia Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia; 7. Fotokopi sertifikat kompetensi sebagai Dokter Hewan Spesialis dari negara asalnya; 8. Fotokopi Surat Izin Praktik dari negara asalnya; 9. Tidak memiliki masalah etika profesi dan pelanggaran hukum di negara asal yang dibuktikan dengan Surat Keterangan tertulis dari Pejabat Otoritas Veteriner negara asal; 10. Fotokopi kartu anggota dari Organisasi Profesi Dokter Hewan dari negara asal; 11. Terdaftar sebagai anggota Organisasi Profesi Kedokteran Hewan di Indonesia; 12. Surat Pernyataan Kemitraan dengan Dokter Hewan Indonesia; 13. Fotokopi Sertifikat Kompetensi di bidang penyakit hewan tropik di Indonesia; 14. Memenuhi standar kompetensi yang sama dengan Dokter Hewan Spesialis Indonesia sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan yang dibuktikan dengan Surat Keterangan dari Organisasi Profesi Kedokteran Hewan di Indonesia; 15. Surat Pernyataan bersedia mengikuti ketentuan Peraturan Perundang-Undangan dan etika profesi; 16. Surat Keterangan tempat praktik Dokter Hewan; 17. Tenaga medik veteriner dengan status WNA untuk Dokter Hewan Spesialis.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU

		 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Praktik Dokter Hewan dan Pelayanan Paramedik Veteriner (praktik dokter hewan untuk WNA)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;

		d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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

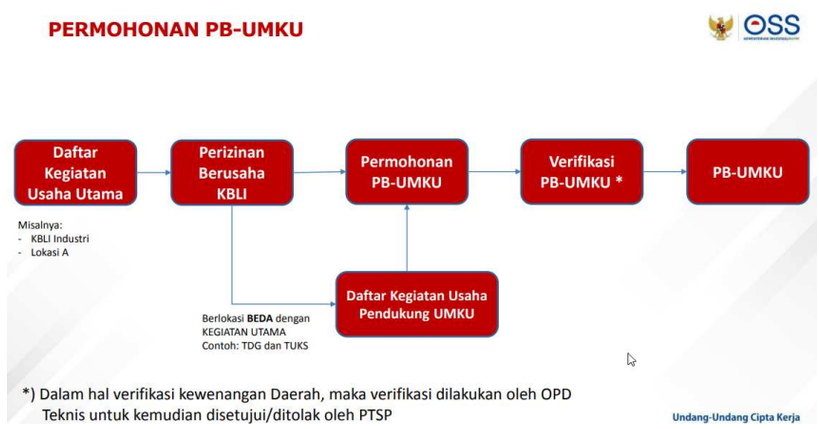
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)

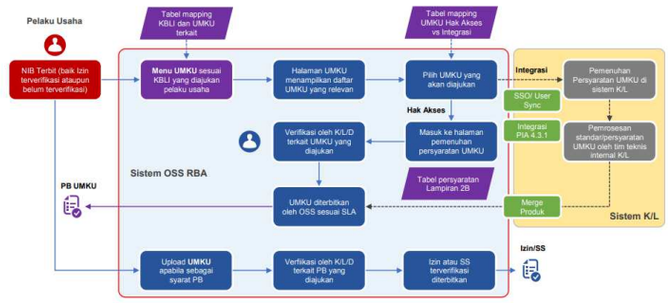
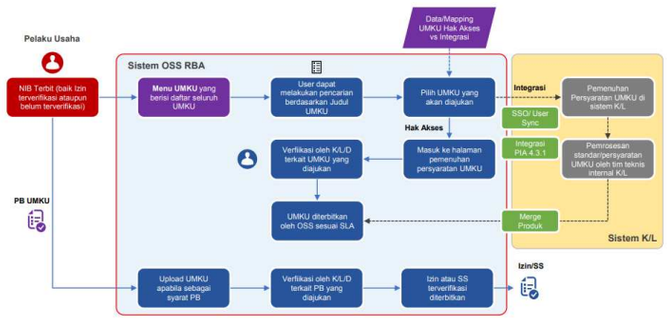
		3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
4. Praktik Dokter Hewan dan Pelayanan Paramedik Veteriner (Paramedik Veteriner)

KBLI :

75000 Aktivitas Kesehatan Hewan
01621
01622

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan; 2. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 (empat kali enam) sebanyak 2 (dua) lembar; 3. Fotokopi Ijazah Sarjana Kedokteran Hewan, Ijazah Diploma Kesehatan Hewan, Ijazah Sekolah Kejuruan bidang Kesehatan Hewan dan memiliki sertifikat kompetensi yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikat Profesi dan memiliki pelatihan yang dikeluarkan oleh Badan SDM Kementerian Pertanian. Ketentuan mengenai Pelatihan bagi paramedik veteriner diatur melalui Peraturan Menteri; 4. Surat Rekomendasi dari Organisasi Profesi Paramedik Veteriner; dan 5. Surat Keterangan pemenuhan persyaratan Tempat Pelayanan Paramedik Veteriner; dan 6. Surat Rekomendasi sebagaimana dimaksud pada angka 5 (lima) dikecualikan jika wilayah kabupaten/ kota belum terdapat Organisasi Profesi Paramedik Veteriner.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Praktik Dokter Hewan dan Pelayanan Paramedik Veteriner (Paramedik Veteriner)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

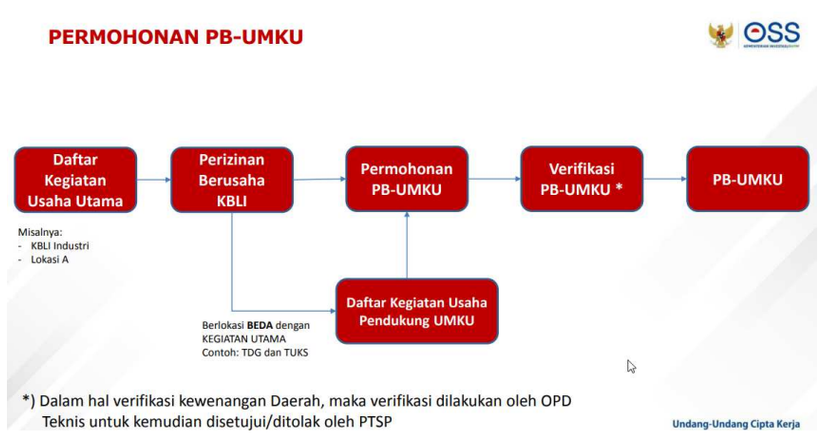
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

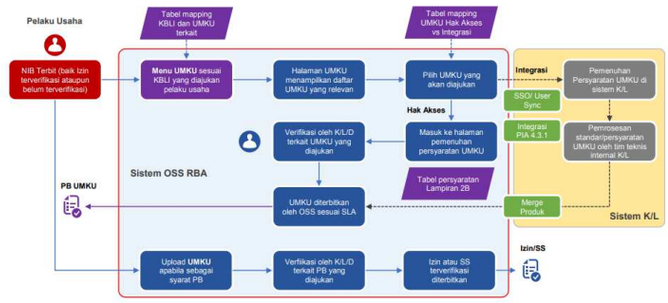
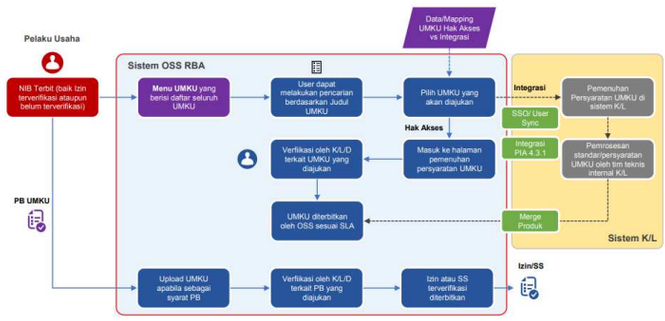
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
5. Sertifikat Veteriner Lalu Lintas Hewan, Produk Hewan, dan Media Pembawa Penyakit Hewan Lainnya Antar Kabupaten/ Kota atau Provinsi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia

KBLI :
62023 Aktivitas Penyediaan Sertifikat Elektronik dan Layanan yang Menggunakan Sertifikat Elektronik

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Setiap Orang yang mengajukan permohonan Sertifikat Veteriner Lalu Lintas Hewan, Produk Hewan, dan Media Pembawa Penyakit Hewan Lainnya antar Kabupaten/Kota atau Provinsi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi Pesyaratan Umum: a. Surat Permohonan; b. Surat Rekomendasi Pemasukaan dari Kabupaten/Kota penerima untuk Hewan, Produk Hewan, dan Media Pembawa Penyakit Hewan Lainnya yang dilalulintaskan antar Kabupaten/Kota dalam satu provinsi atau Surat Rekomendasi pemasukan dari provinsi penerima dan Surat Rekomendasi pengeluaran dari provinsi pengirim untuk hewan, produk hewan, dan media pembawa penyakit hewan lainnya yang di lalulintaskan antar provinsi; c. Rekomendasi Pengeluaran dari Provinsi didasarkan kepada Rekomendasi Pemasukan dari Provinsi Penerima; d. Rekomendasi Pemasukan dan Rekomendasi Pengeluaran memuat informasi: 1) Nama Pemohon; 2) Alamat; 3) Provinsi Asal; 4) Kabupaten/Kota Tujuan; 5) Jenis; dan 6) Persyaratan Teknis. e. Rekomendasi Pemasukan atau Rekomendasi Pengeluaran berlaku selama tidak ada perubahan persyaratan teknis; f. Sertifikat Veteriner berlaku 1 (satu) kali pengiriman atau 30 (tiga puluh) hari. Persyaratan Khusus: Hasil uji dari laboratorium veteriner yang terakreditasi atau yang ditetapkan oleh Menteri.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Veteriner Lalu Lintas Hewan, Produk Hewan, dan Media Pembawa Penyakit Hewan Lainnya Antar Kabupaten/ Kota atau Provinsi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

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

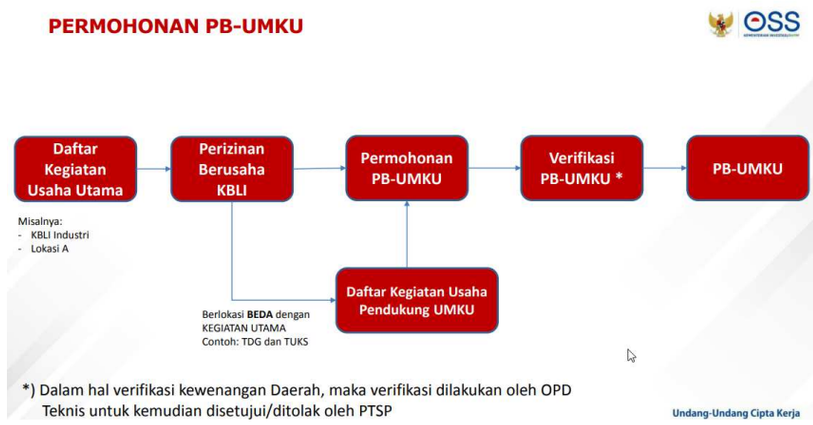
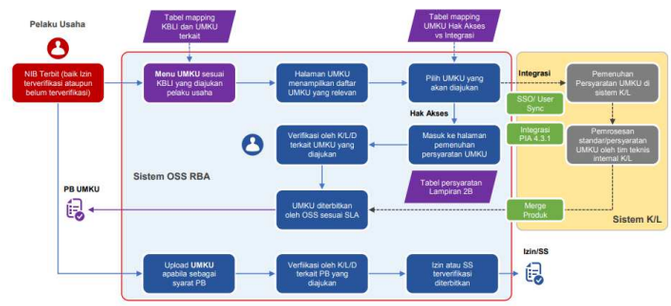
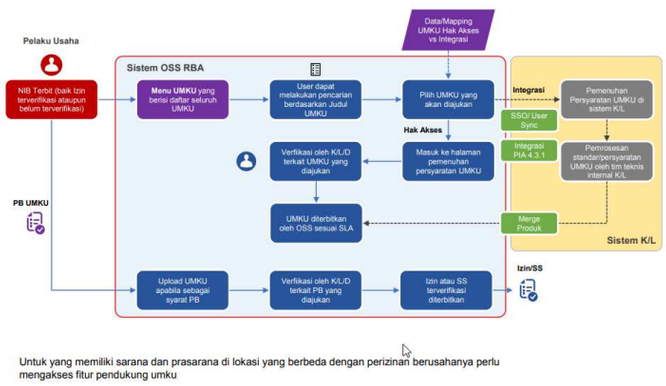
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
6. Sertifikat Cara Budidaya Ternak yang Baik

KBLI :

01411	Pembibitan dan Budidaya Sapi Potong
01412	Pembibitan dan Budidaya Sapi Perah
01413	Pembibitan dan Budidaya Kerbau Potong
01414	Pembibitan dan Budidaya Kerbau Perah
01420	Peternakan Kuda Sejenisnya
01441	Pembibitan dan Budidaya Domba Potong
01442	Pembibitan dan Budidaya Kambing Potong
01443	Pembibitan dan Budidaya Kambing Perah
01444	Pembibitan dan Budidaya Domba Perah
01450	Peternakan Babi
01461	Budidaya Ayam Ras Pedaging
01462	Budidaya Ayam Ras Petelur
01463	Pembibitan Ayam Lokal dan Persilangannya
01464	Budidaya Ayam Lokal dan Persilangannya
01465	Pembibitan dan Budidaya Itik dan/atau Bebek
01466	Pembibitan dan Budidaya Burung Puyuh
01467	Pembibitan dan Budidaya Burung Merpati
01468	Pembibitan Ayam Ras
01469	Pembibitan dan Budidaya Ternak Unggas Lainnya
01491	Pembibitan dan Budidaya Burung Unta
01492	Pengusahaan Kokon/ Kepompong Ulat Sutera
01493	Pembibitan dan Budidaya Lebah
01494	Pembibitan dan Budidaya Rusa
01495	Pembibitan dan Budidaya Kelinci
01496	Pembibitan dan Budidaya Cacing
01497	Pembibitan dan Budidaya Wallet
01499	Pembibitan dan Budidaya Aneka Ternak Lainnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan ditujukan kepada : a. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dalam hal kegiatan usaha berada di lintas Provinsi dan/atau untuk perluasan pasar dalam negeri atau luar negeri; b. Kepala Dinas yang membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan di Provinsi dalam hal kegiatan usaha berada di lintas daerah Kabupaten/Kota dalam satu provinsi; c. Kepala Dinas yang Membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan di Kabupaten/Kota dalam hal kegiatan usaha berada di daerah Kabupaten/Kota. 2. Foto udara lokasi/denah lokasi lengkap dengan batas-batasnya; 3. Alur proses produksi dan denah tata letak alat produksi; 4. Dokumen jaminan mutu/ SOP; dan 5. Pernyataan bahwa telah melaksanakan budidaya ternak yang baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU

		 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI** 
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Cara Budidaya Ternak yang Baik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;

		d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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

		4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)

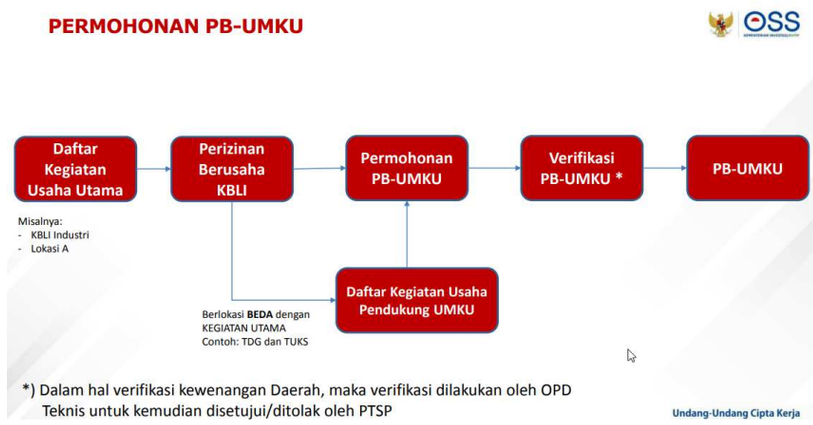
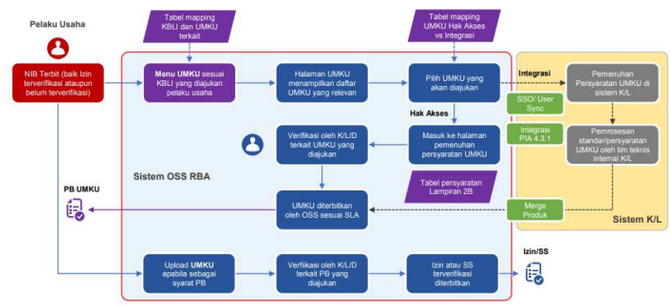
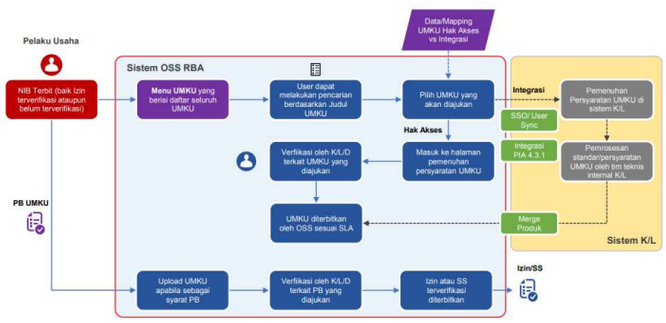
		3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
7. Sertifikat Cara Pembibitan Ternak yang Baik

KBLI :

01411	Pembibitan dan Budidaya Sapi Potong
01412	Pembibitan dan Budidaya Sapi Perah
01413	Pembibitan dan Budidaya Kerbau Potong
01414	Pembibitan dan Budidaya Kerbau Perah
01420	Peternakan Kuda Sejenisnya
01441	Pembibitan dan Budidaya Domba Potong
01442	Pembibitan dan Budidaya Kambing Potong
01443	Pembibitan dan Budidaya Kambing Perah
01444	Pembibitan dan Budidaya Domba Perah
01450	Peternakan Babi
01461	Budidaya Ayam Ras Pedaging
01462	Budidaya Ayam Ras Petelur
01463	Pembibitan Ayam Lokal dan Persilangannya
01464	Budidaya Ayam Lokal dan Persilangannya
01465	Pembibitan dan Budidaya Itik dan/atau Bebek
01466	Pembibitan dan Budidaya Burung Puyuh
01467	Pembibitan dan Budidaya Burung Merpati
01468	Pembibitan Ayam Ras
01469	Pembibitan dan Budidaya Ternak Unggas Lainnya
01491	Pembibitan dan Budidaya Burung Unta
01492	Pengusahaan Kokon/ Kepompong Ulat Sutera
01493	Pembibitan dan Budidaya Lebah
01494	Pembibitan dan Budidaya Rusa
01495	Pembibitan dan Budidaya Kelinci
01496	Pembibitan dan Budidaya Cacing
01497	Pembibitan dan Budidaya Wallet
01499	Pembibitan dan Budidaya Aneka Ternak Lainnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan ditujukan kepada : a. Direktur Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan dalam hal kegiatan usaha berada di lintas Provinsi dan/atau untuk perluasan pasar dalam negeri atau luar negeri; b. Kepala Dinas yang membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan di Provinsi dalam hal kegiatan usaha berada di lintas daerah Kabupaten/Kota dalam satu provinsi; c. Kepala Dinas yang Membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan di Kabupaten/Kota dalam hal kegiatan usaha berada di daerah Kabupaten/Kota. 2. Foto udara lokasi/denah lokasi lengkap dengan batas-batasnya; 3. Alur proses produksi dan denah tata letak alat produksi; 4. Dokumen jaminan mutu/ SOP; dan 5. Pernyataan bahwa telah melaksanakan budidaya ternak yang baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU

		 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Cara Pembibitan Ternak yang Baik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;

		d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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

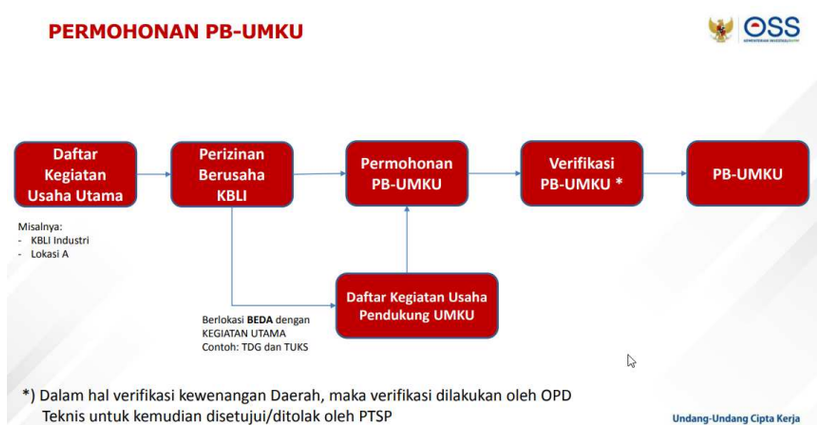
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)

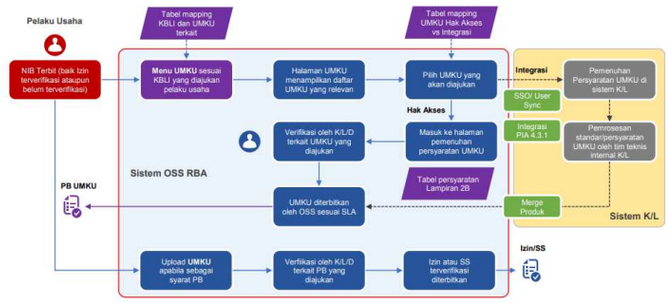
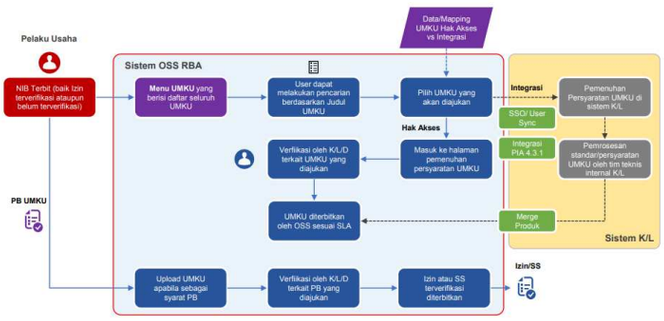
		3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PERTANIAN
8. Registrasi PSAT Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil (PSAT-PDUK)

KBLI :

01630	Jasa Pasca Panen
47111	Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya
47211	Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/
47212	Supermarket/ Hypermarket
47213	Perdagangan Eceran Padi dan Palawija
47219	Perdagangan Eceran Buah-buahan
47241	Perdagangan Eceran Sayuran
10313	Perdagangan Eceran Hasil Pertanian Lainnya
10314	Perdagangan Eceran Beras
10612	Industri Pengeringan Buah-buahan dan Sayuran
10613	Industri Pembekuan Buah-buahan dan Sayuran
10631	Industri Penggilingan Aneka Kacang (termasuk leguminous)
10632	Industri Penggilingan Aneka Umbi dan Sayuran (termasuk
10772	rhizoma)
	Industri Penggilingan Padi dan Penyosohan Beras
	Industri Penggilingan dan Pembersihan Jagung
	Industri Bumbu Masak dan Penyedap Masakan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat Keterangan informasi produk; 2. Komitmen memenuhi standar penanganan yang baik PSAT minimal level 3; 3. Komitmen memenuhi standar keamanan dan mutu PSAT sesuai ketentuan perundang-undangan; dan 4. Komitmen memenuhi ketentuan desain kemasan dan label sesuai perundang-udangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan Kementerian/ Lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Registrasi PSAT Produksi Dalam Negeri Usaha Kecil (PSAT-PDUK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

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

		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

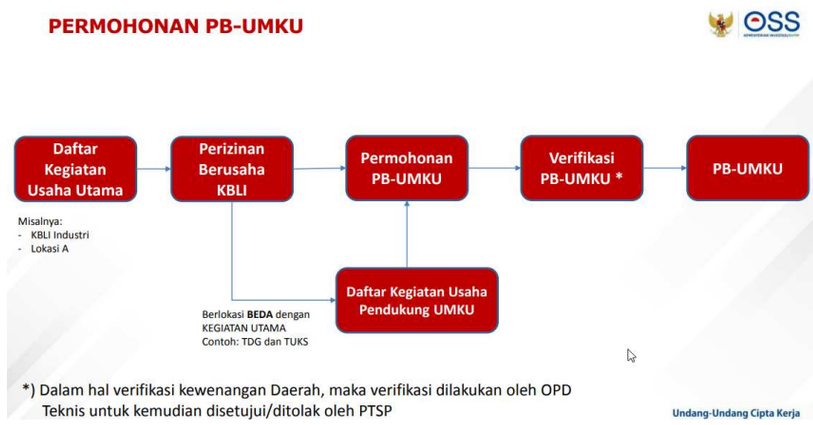
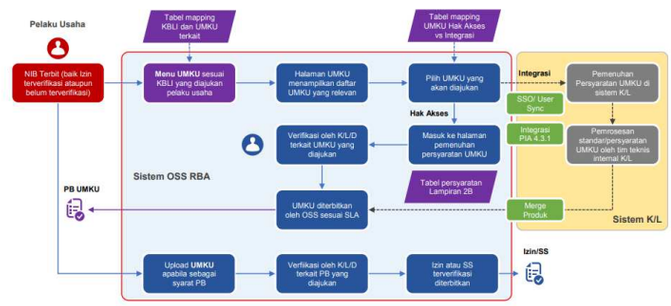
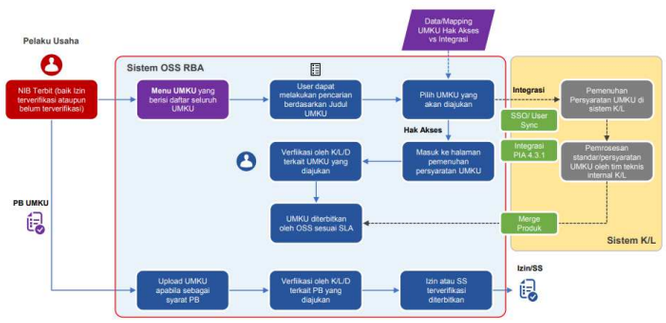
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

1. Izin Pengusahaan Sumber Daya Air

KBLI :

Seluruh KBLI Terkait yang Memanfaatkan Sumber Daya Air	Seluruh KBLI Terkait yang Memanfaatkan Sumber Daya Air

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Syarat Administrasi: a. Nama, pekerjaan, dan alamat pemohon; b. Maksud dan tujuan Penggunaan Sumber Daya Air; c. Rencana tempat atau lokasi penggunaan Sumber Daya Air 1. Sumber Air 2. Lokasi Penggunaan a) Kelurahan / Desa; b) Kecamatan; c) Kota / Kabupaten; d) Provinsi; dan e) Titik Koordinat Pengambilan/ Pembuangan/Konstruksi. d. Jangka waktu Penggunaan Sumber Daya Air yang diperlukan; e. Data terkait kepemilikan atau penguasaan atau perjanjian mengenai lahan yang akan digunakan; f. Izin lingkungan dan persetujuan analisis mengenai dampak lingkungan atau izin lingkungan dan rekomendasi upaya pengelolaan lingkungan hidup upaya pemantauan lingkungan hidup atau surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup dari instansi yang berwenang; dan g. Perizinan berusaha. 2. Syarat Teknis a. Studi kelayakan penggunaan Sumber Daya Air; b. Jumlah dan jadwal pengambilan Air; c. Dimensi ruang pada Sumber Air yang di perlukan; d. Jumlah, kualitas dan jadwal pembuangan Air; e. Jenis prasarana dan teknologi yang akan digunakan; f. Gambar detail desain jenis atau tipe prasarana yang akan dibangun, spesifikasi teknis, serta jadwal dan metode pelaksanaan; g. Rencana pelaksanaan pembangunan bangunan dan/atau prasarana; h. Rencana operasi dan pemeliharaan pada Sumber Daya Air; dan/atau i. Hasil konsultasi publik atas rencana penggunaan Sumber Daya Air untuk kebutuhan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU

		 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sebelum mengajukan izin
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Pengusahaan Sumber Daya Air
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;

		d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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

		4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural;

		2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

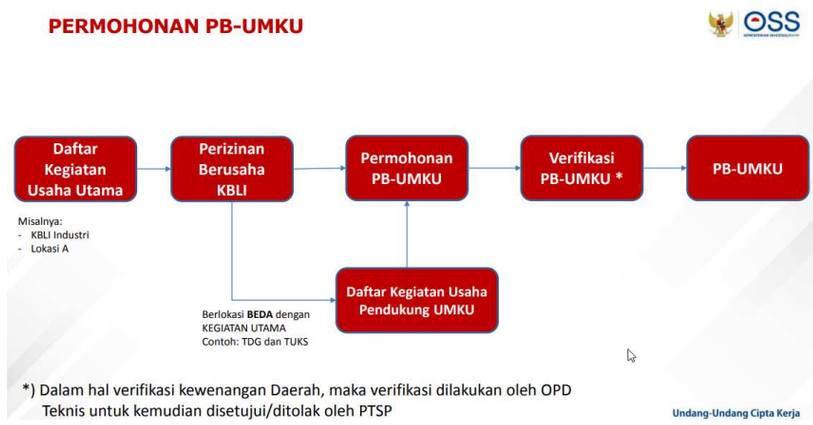
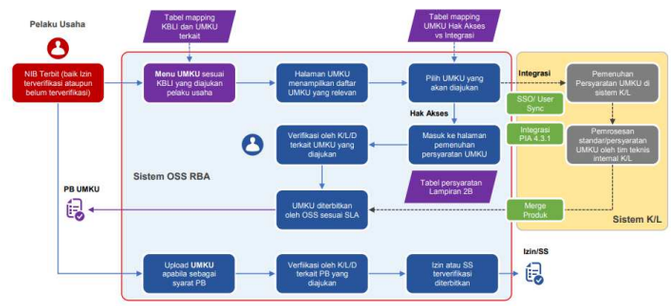
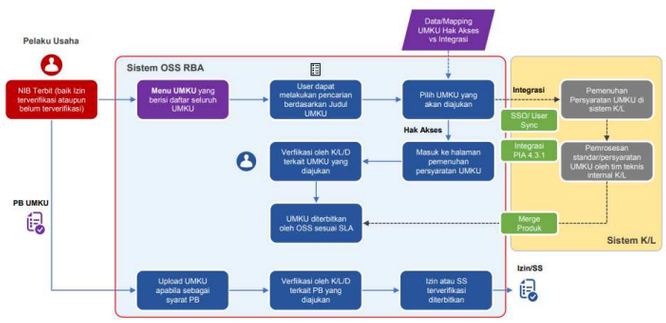
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

2. Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-bagian Jalan Non Tol

KBLI :

35202 Distribusi Gas Alam dan Buatan
42212 Kontruksi Bangunan Pengolahan, Penyaluran dan Penampungan Air
42213 Minum, Air Limbah dan Drainase
42217 Kontruksi Bangunan Elektrikal
42219 Kontruksi Sentral Telekomunikasi
73100 Kontruksi Jaringan Elektrikal dan Telekomunikasi Lainnya
Periklanan
Semua kegiatan yang memanfaatkan dan menggunakan bagian-bagian jalan non tol termasuk kegiatan melewati jalan non tol yang dapat mempengaruhi struktur jalan non tol

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Syarat Administrasi: a. Nama, pekerjaan, dan alamat pemohon; b. Maksud dan tujuan pemanfaatan bagian-bagian jalan; c. Rencana pemanfaatan bagian-bagian jalan sepertu lokasi, berapa km panjang pekerjaan, diameter kabel, dan lain-lain; d. Jangka waktu pemanfaatan bagian-bagian jalan yang diperlukan; e. Izin lingkungan dan persetujuan analisis mengenai dampak lingkungan dan rekomendasi upaya pengelolaan lingkungan hidup-upaya pemantauan lingkungan hidup atau surat pernyataan kesanggupan lingkungan hidup atau surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup dari instansi yang berwenang; f. Surat pernyataan sesuai form (ditanda tangani di atas materai); g. Surat pernyataan sewa menyewa perizinan (berhubungan dengan sewa BMN); h. Foto copy KTP pemohon; i. Foto copy akta pendirian beserta perubahannya; j. Nomor poko wajib pajak; k. Memiliki surat Keterangan Status Wajib Pajak yang Valid; 2. Syarat Teknis : a. Gambar detail desain jenis atau tipe prasarana yang akan dibangun, spesifikasi teknis, serta jadwal dan metode pelaksanaan seperti denah lokasi, penempatan maps, foto lokasi, peta situasi 1:1000, dan lain-lain; b. Analisis risiko; c. Studi lingkungan; dan/atau d. Jenis prasarana dan teknologi yang akan digunakan 3. Khusus untuk akses jalan keluar masuk/ pembukaan median, yaitu : Harus ada kajian analisa konstruksi (tekanan angina) yang disahkan oleh tenaga ahli.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU

		 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai ketentuan kementrian/ lembaga
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-bagian Jalan Non Tol
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian;

		d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

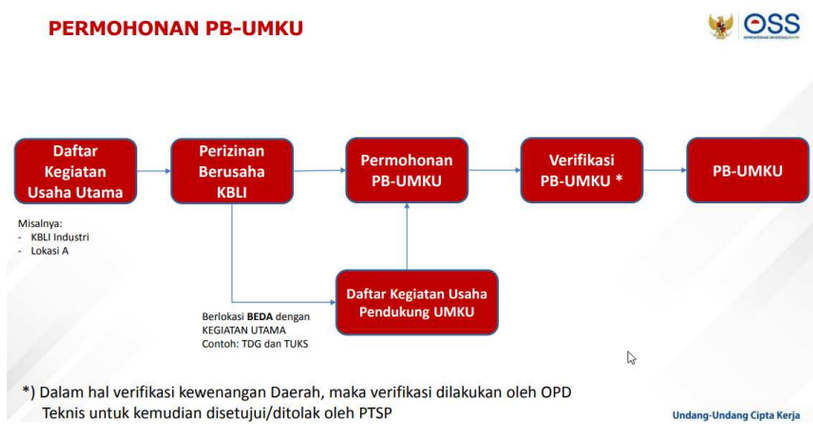
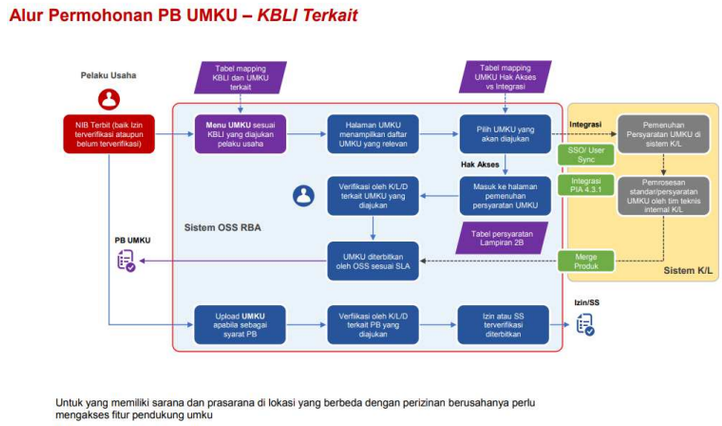
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;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

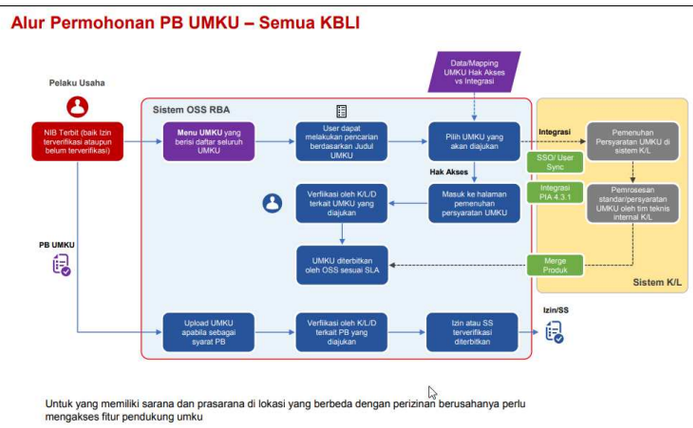
		4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural;

		2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

1. Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin)
KBLI : 84127 Administrasi Pelayanan Pemerintah Bidang Lingkungan Hidup

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Bukti sertifikat kepemilikan atau penguasaan lahan/ tanah; 2. Gambar perspektif rencana bangunan dan peta titik lokasi; 3. Foto dokumentasi kondisi eksiting lapangan; 4. Rencana tata letak bagunan; dan 5. Memenuhi persyaratan analisis dampak lalu lintas sesuai dengan skala bangkitan lalu lintas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas (Andalalin)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

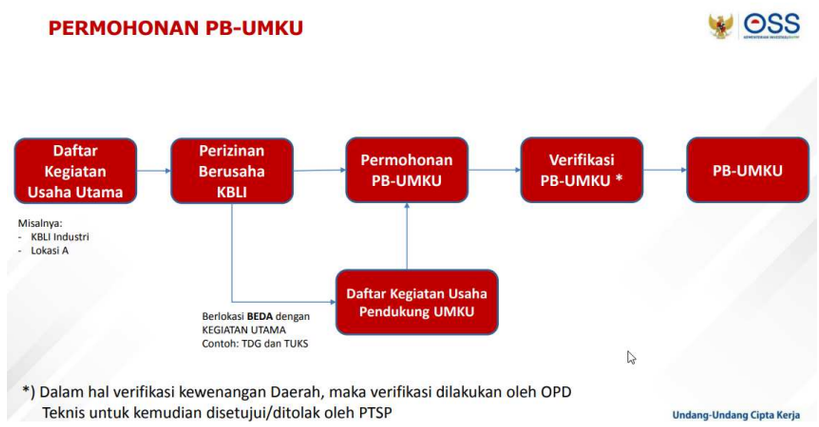
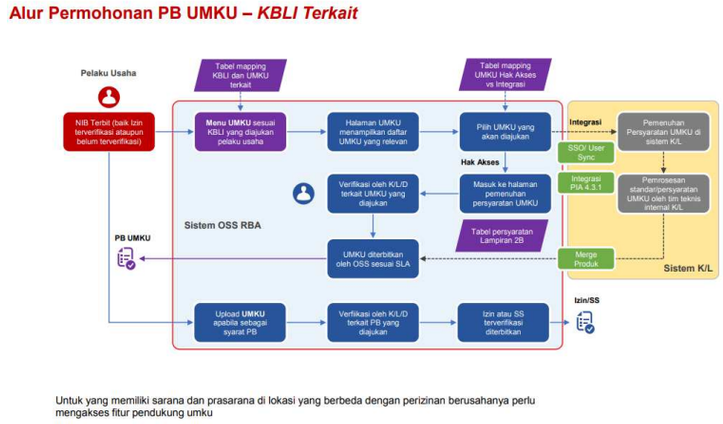
		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

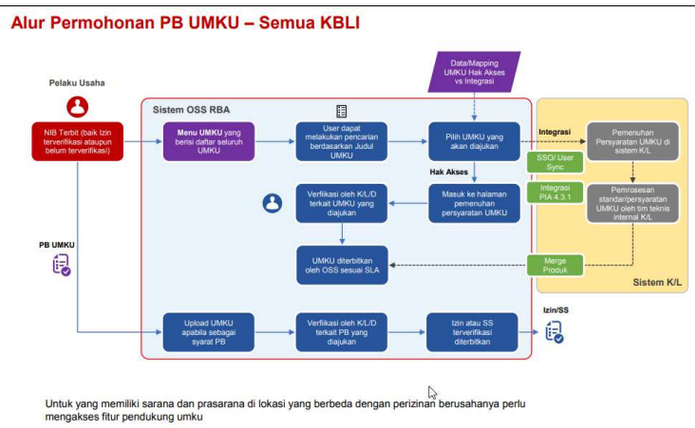
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

2. Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Umum
KBLI : 42103 Konstruksi Jalan Rel

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rancang bangun yang dibuat berdasarkan perhitungan; 2. Gambar teknis; 3. Data lapangan; 4. Jadwal pelaksanaan; 5. Spesifikasi teknis; 6. Metode pelaksanaan; 7. Telah membebaskan tanah paling sedikit 5% (lima persen) dari total tanah yang dibutuhkan; dan 8. Memenuhi ketentuan mendirikan bangunan dari instansi yang berwenang.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Umum
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

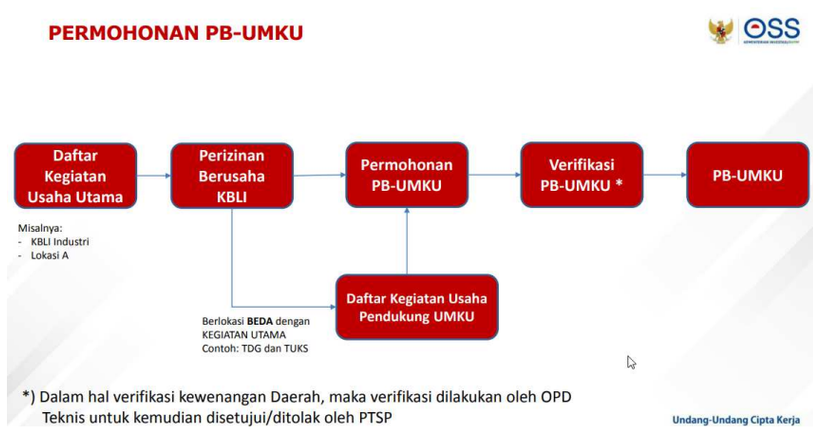
		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

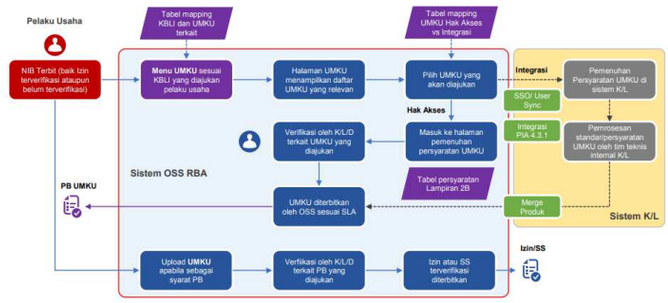
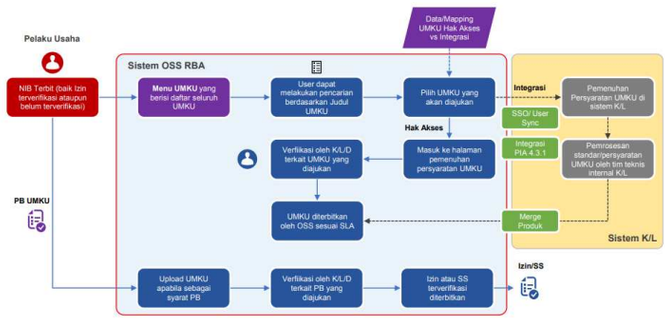
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

3. Izin Operasi Sarana Perkeretaapian Umum
KBLI : 49110
49120
49441
Angkutan Jalan Rel Jarak Jauh untuk Penumpang
Angkutan Jalan Rel untuk Barang
Angkutan Jalan Rel Perkotaan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Memiliki studi kelayakan; 2. Memiliki paling sedikit 2 (dua) rangkaian kereta api sesuai dengan spesifikasi teknis Sarana Perkeretaapian; 3. Sarana Perkeretaapian yang akan dioperasikan telah lulus uji pertama yang dinyatakan dengan sertifikat uji pertama; 4. Tersedianya Awak Sarana Perkeretaapian, tenaga perawatan, dan tenaga pemeriksa Sarana Perkeretaapian yang memiliki sertifikat; 5. Menyusun sistem dan prosedur pengoperasian, pemeriksaan, dan perawatan Sarana Perkeretaapian; 6. Menyediakan fasilitas perawatan Sarana Perkeretaapian; 7. Lintas pelayanan telah ditetapkan oleh Menteri, Gubernur, atau Bupati/ Wali Kota sesuai dengan kewenangannya; dan 8. Membuat dan melaksanakan sistem manajemen keselamatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Operasi Sarana Perkeretaapian Umum
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

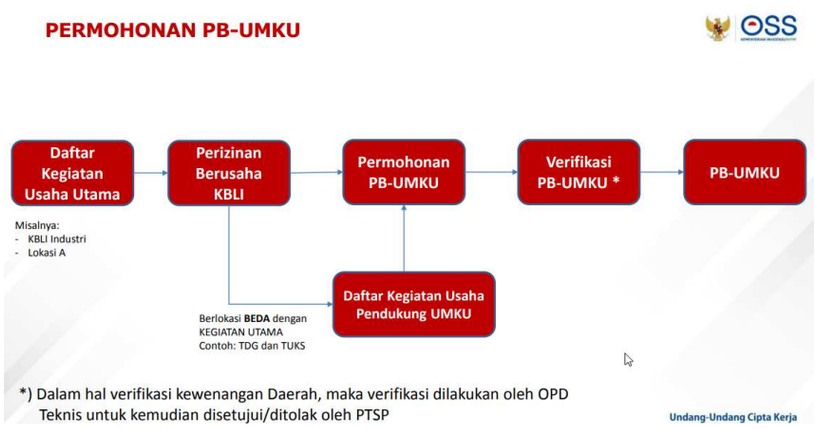
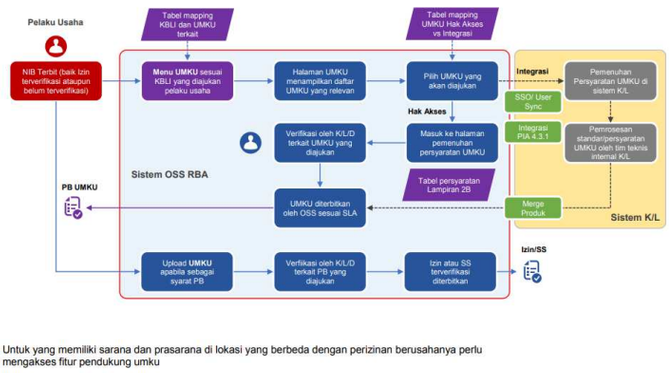
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

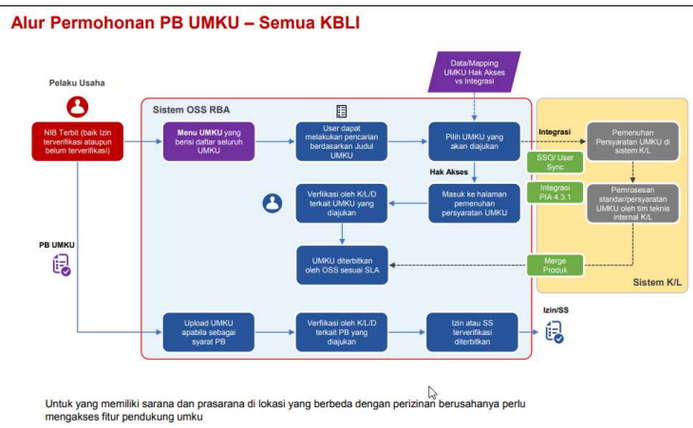
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

4. Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Khusus
KBLI : 49442
49450
Angkutan Jalan Rel Wisata
Angkutan Jalan Rel Lainnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat persetujuan prinsip pembangunan Perkeretaapian Khusus; 2. Rancang bangun yang dibuat berdasarkan perhitungan; 3. Gambar-gambar teknis; 4. Data lapangan; 5. Jadwal pelaksanaan; 6. Spesifikasi teknis; 7. Metode pelaksanaan; 8. Bukti pembebasan tanah paling sedikit 5% (lima persen) dari luas tanah yang dibutuhkan; dan 9. Memenuhi ketentuan mendirikan bangunan dari instansi yang berwenang.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Khusus
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

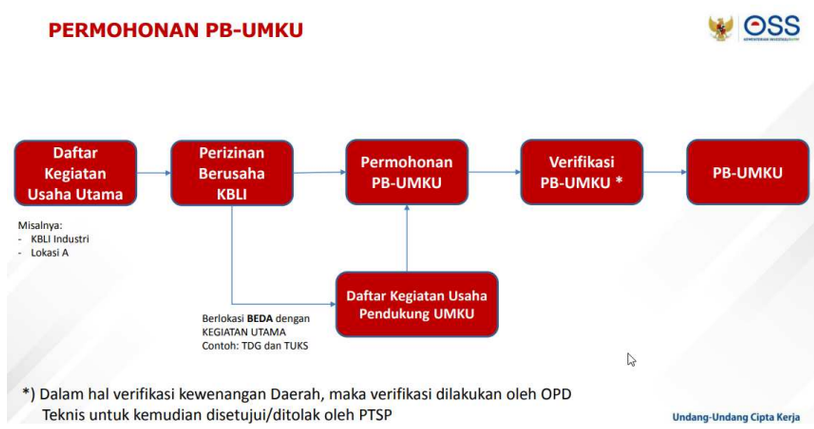
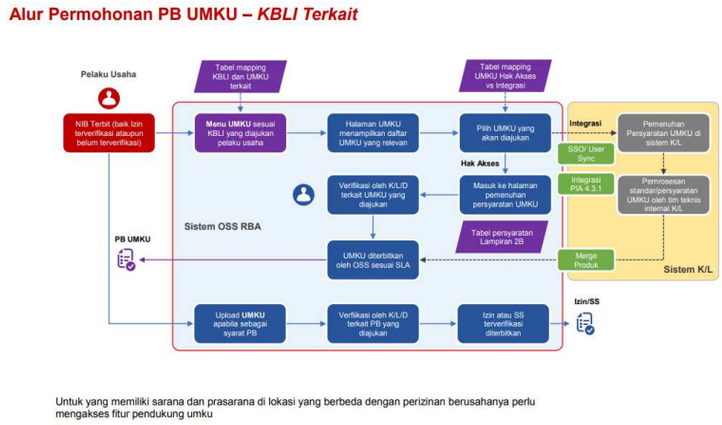
		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

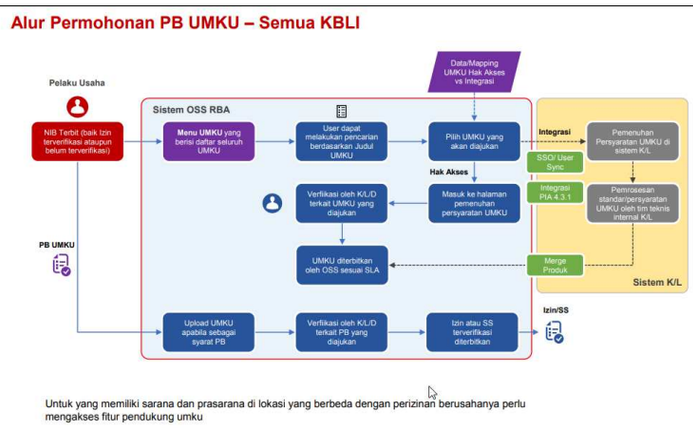
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

5. Izin Operasi Perkeretaapian Khusus
KBLI : 49442
49450
Angkutan Jalan Rel Wisata
Angkutan Jalan Rel Lainnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Pembangunan Prasarana dan pengadaan Sarana Perkeretaapian Khusus telah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan kelaikan dan telah lulus uji pertama; 2. Menyusun sistem dan prosedur pengoperasioan, pemeriksaan, dan perawatan Prasarana dan Sarana Perkeretaapian Khusus; 3. Tersedianya petugas pengoperasian Prasarana Perkeretaapian, Awak Sarana Perkeretaapian, tenaga perawatan serta tenaga pemeriksa Prasarana dan Sarana Perkeretaapian Khusus yang memiliki sertifikat kompentensi; 4. Menyediakan fasilitas perawatan Sarana Perkeretaapian; dan 5. Membuat dan melaksanakan sistem manajemen keselamatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Operasi Perkeretaapian Khusus
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:

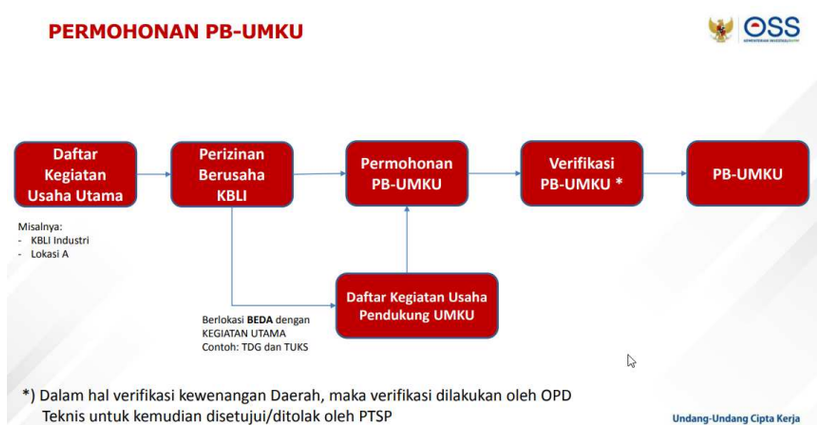
		○ Pembinaan atau pemberian sanksi; atau ○ Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

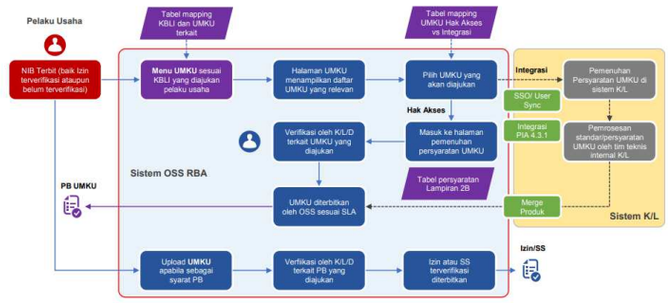
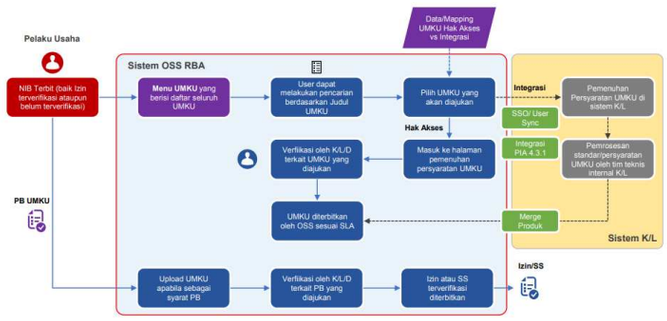
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

6. Pengalihan Izin Operasi Perkeretaapian Khusus
KBLI : 49442
49450
Angkutan Jalan Rel Wisata
Angkutan Jalan Rel Lainnya

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Sistem dan prosedur pengoperasian, pemeriksaan, dan perawatan prasarana dan sarana; 2. Data lengkap prasarana yang akan dialihkan disertai dengan sertifikat uji kelaikan; 3. Data sarana yang akan dialihkan disertai dengan sertifikat uji kelaikan; 4. Data petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian, awak saran perkeretaapian, tenaga perawat prasarana dan sarana perkeretaapian, tenaga pemeriksa prasarana dan sarana perkeretaapian di perusahaan yang akan mengalihkan izin operasi; 5. Tersediannya petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian, awak sarana perketeraapian, tenaga perawat prasarana dan sarana perkeretaapian, tenaga pemeriksa prasarana dan sarana perkeretaapian yang dilengkapi dengan sertifikat kecakapan/ keahlian di perusahaan yang akan menerima pengalihan izin operasi; 6. Izin usaha kegiatan pokok badan usaha dari perusahaan pemilik izin operasi; 7. Izin usaha kegiatan pokok badan usaha dari perusahaan yang akan menerima pengalihan izin operasi; dan 8. Izin operasi perkeretaapian khusus dari perusahan pemilik izin operasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Pengalihan Izin Operasi Perkeretaapian Khusus
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

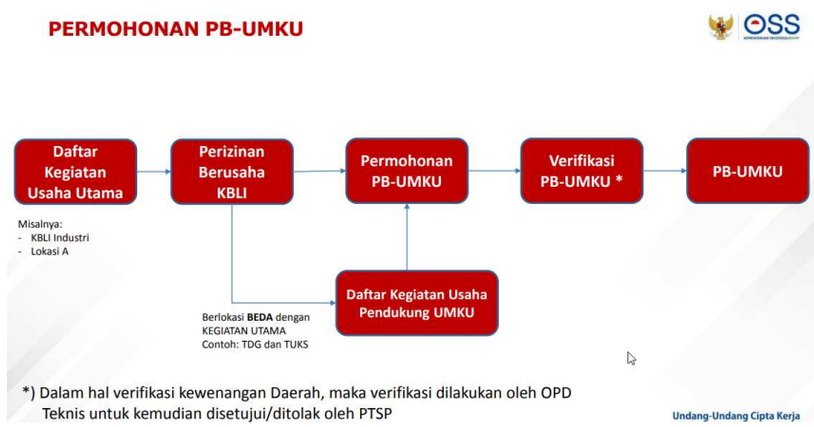
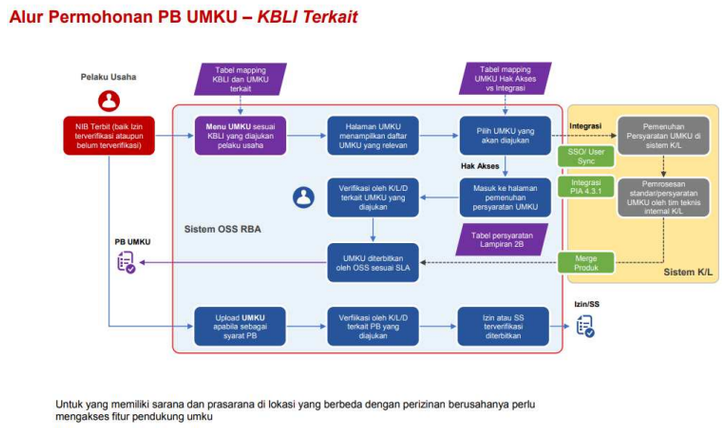
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

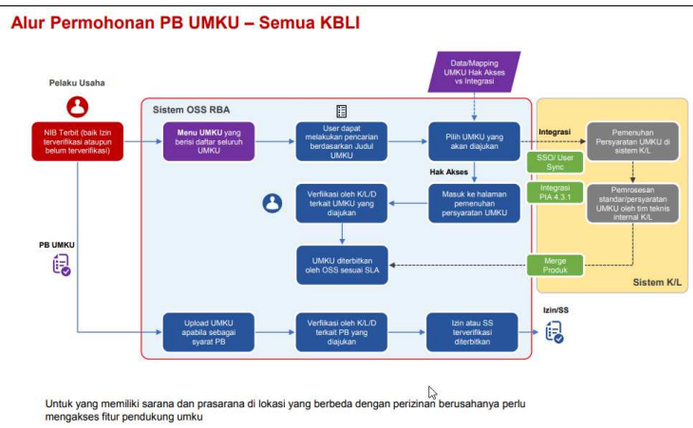
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

7. Peningkatan Perkeretaapian Khusus (peningkatan panjang jalur kereta api, kelas jalur kereta api, kelas statiun kereta api, dan/ atau fasilitas operasi kereta api; dan/atau menambah jumlah rangkaian kereta api khusus.)
KBLI : 49450

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rancang bangun yang dibuat berdasarkan perhitungan; 2. Gambar teknis; 3. Data lapangan; 4. Jadwal pelaksanaan; 5. Spesifikasi teknis; 6. Metode pelaksanaan; 7. Telah membebaskan tanah sekurang-kurangnya 5 (lima) persen dari total tanah yang dibutuhkan; dan 8. Memenuhi ketentuan mendirikan bangunan dari instansi yang berwenang.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Peningkatan Perkeretaapian Khusus (peningkatan panjang jalur kereta api, kelas jalur kereta api, kelas statiun kereta api, dan/ atau fasilitas operasi kereta api; dan/atau menambah jumlah rangkaian kereta api khusus.)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

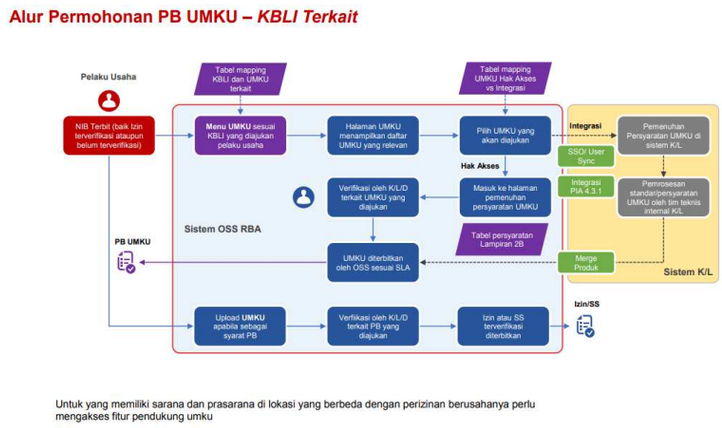
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

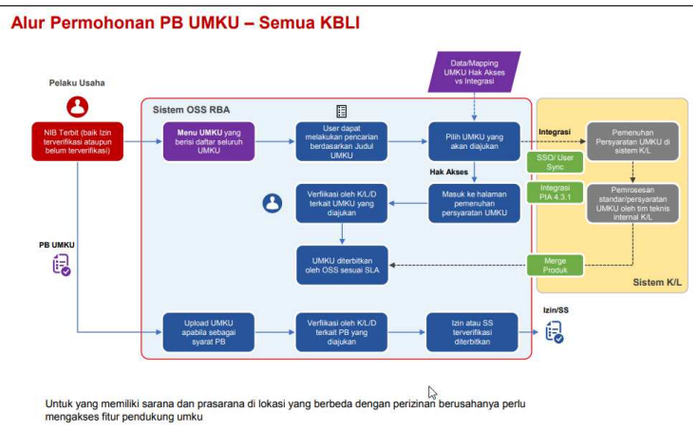
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

8. Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat pengangkatan kepala cabang; 2. Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; dan 3. Surat klarifikasi pembukaan kantor cabang dari Penyelenggara Pelabuhan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

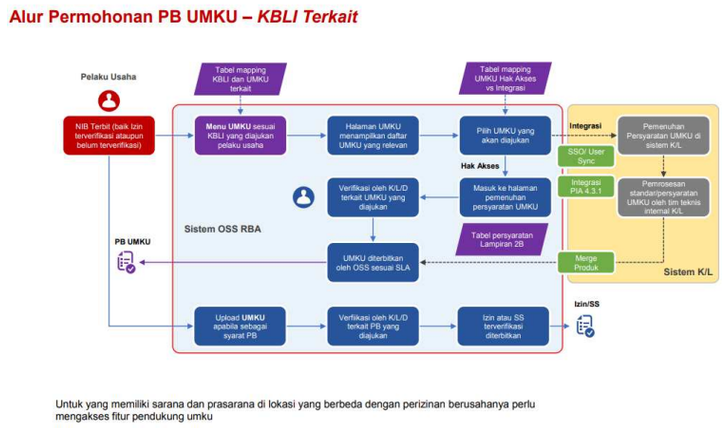
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

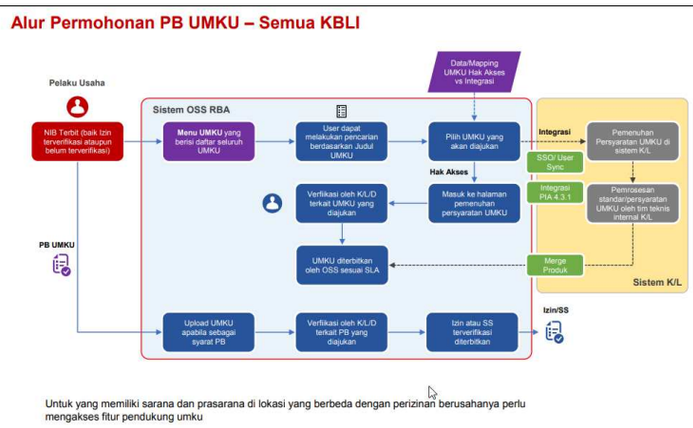
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

9. Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat pengangkatan kepala cabang; 2. Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; dan 3. Surat klarifikasi pembukaan kantor cabang dari Penyelenggara Pelabuhan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

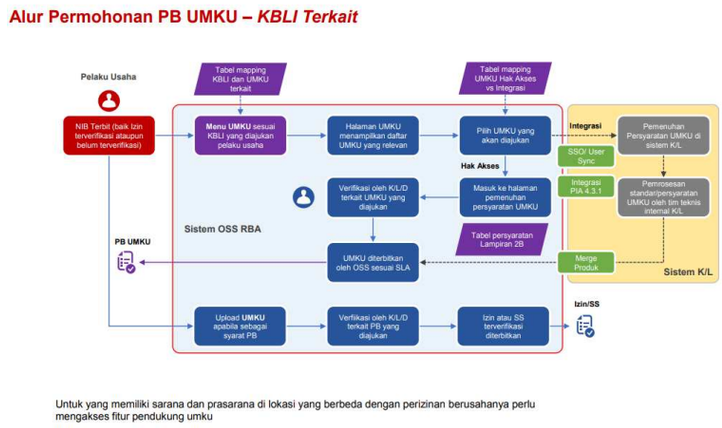
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

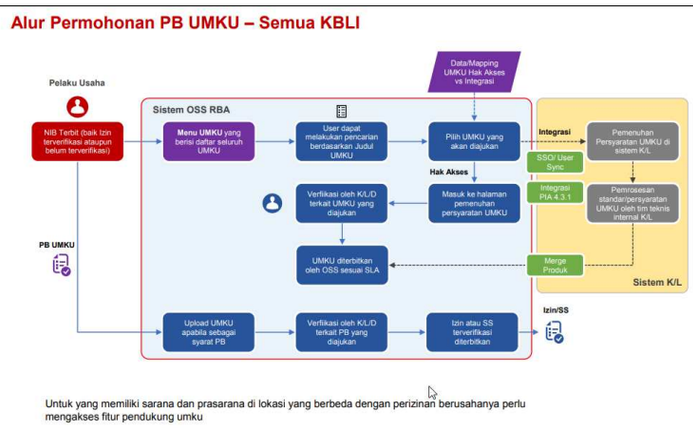
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

10. Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat pengangkatan kepala cabang; 2. Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; dan 3. Surat klarifikasi pembukaan kantor cabang dari Penyelenggara Pelabuhan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

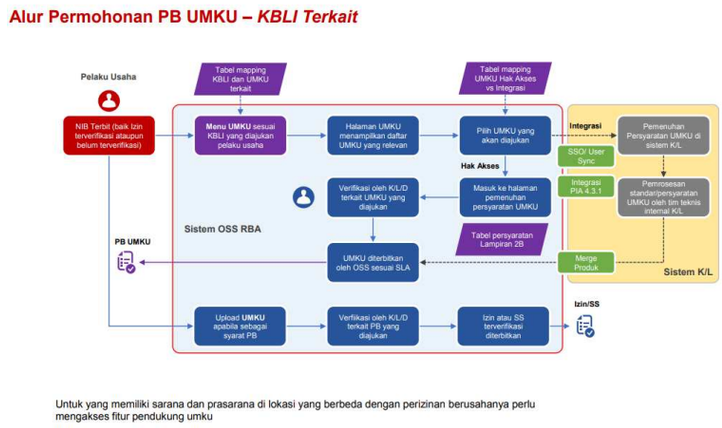
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

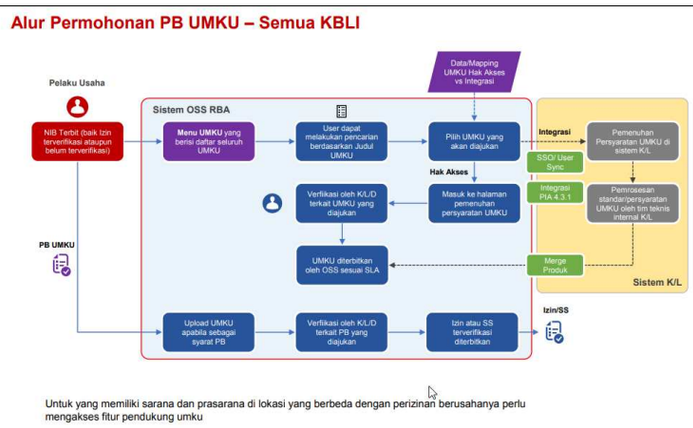
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

11. Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat pengangkatan kepala cabang; 2. Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; dan 3. Surat klarifikasi pembukaan kantor cabang dari Penyelenggara Pelabuhan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang SIUPAL (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

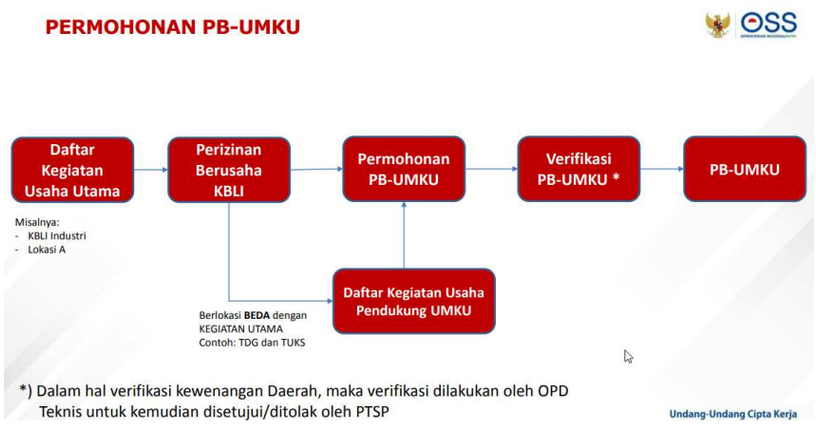
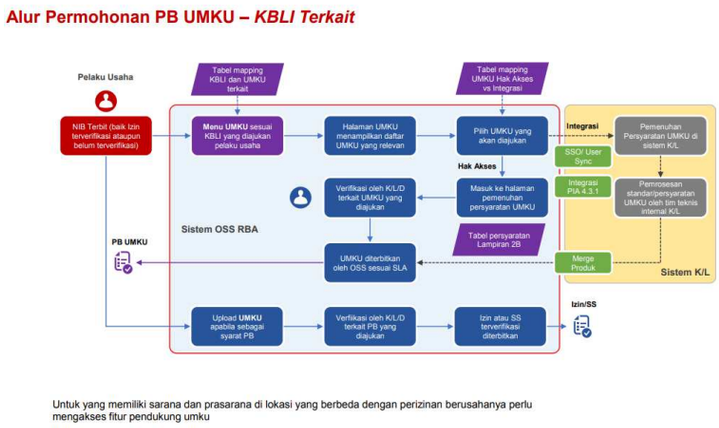
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

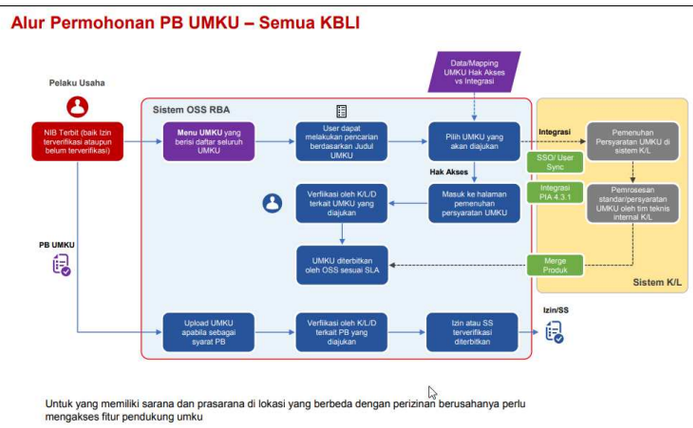
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

12. Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Memiliki kapal yang diajukan dalam pelayaran angkutan laut dalam negeri sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

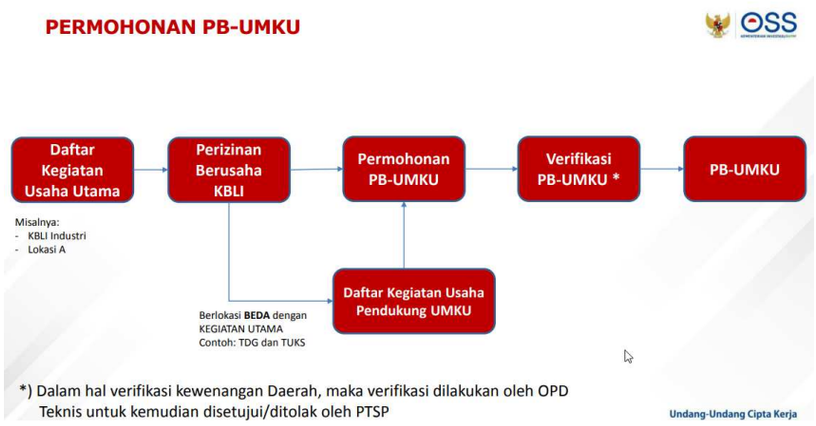
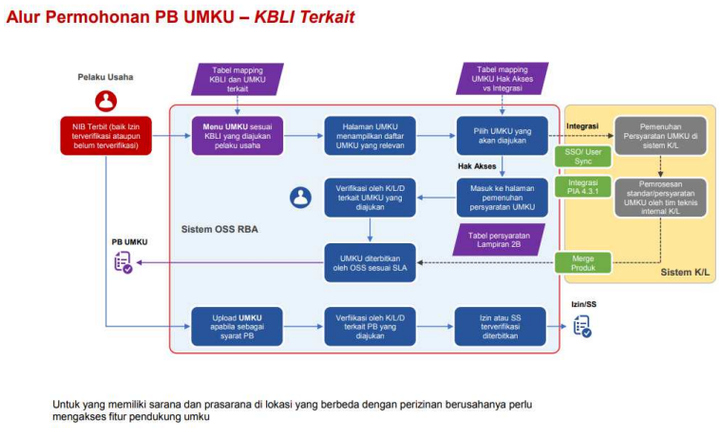
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

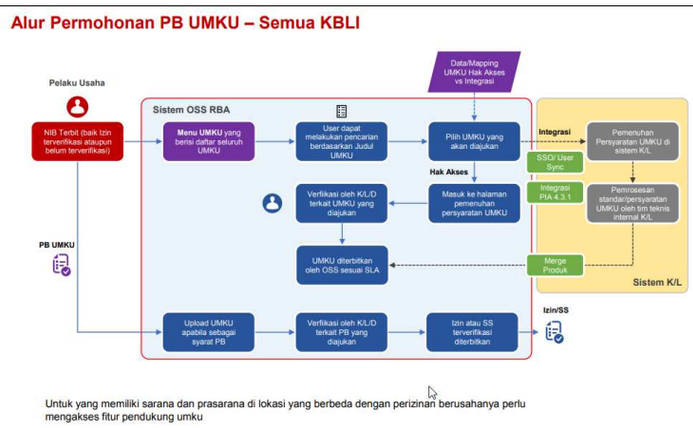
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

13. Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Memiliki kapal yang diajukan dalam pelayaran angkutan laut dalam negeri sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

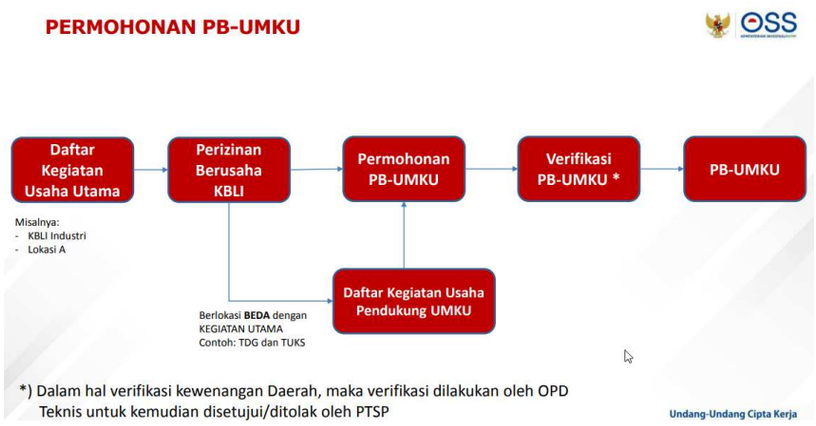
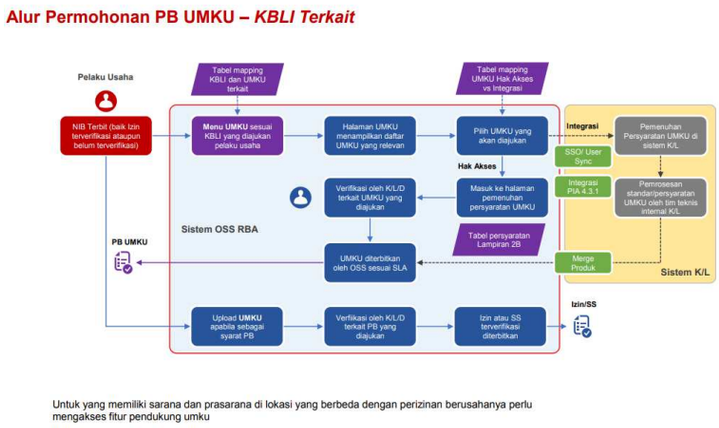
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

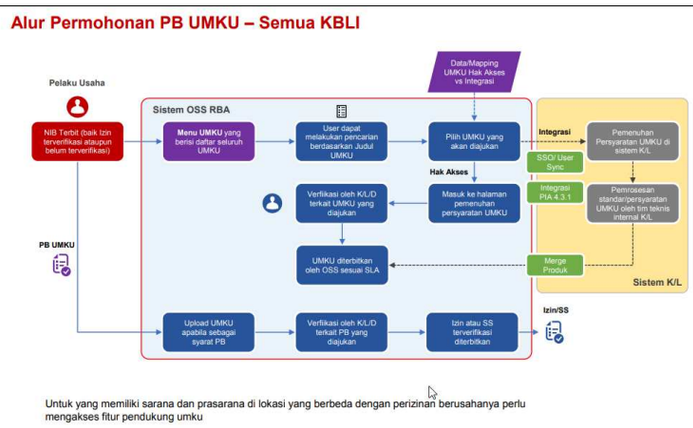
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

14. Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Memiliki kapal yang diajukan dalam pelayaran angkutan laut dalam negeri sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

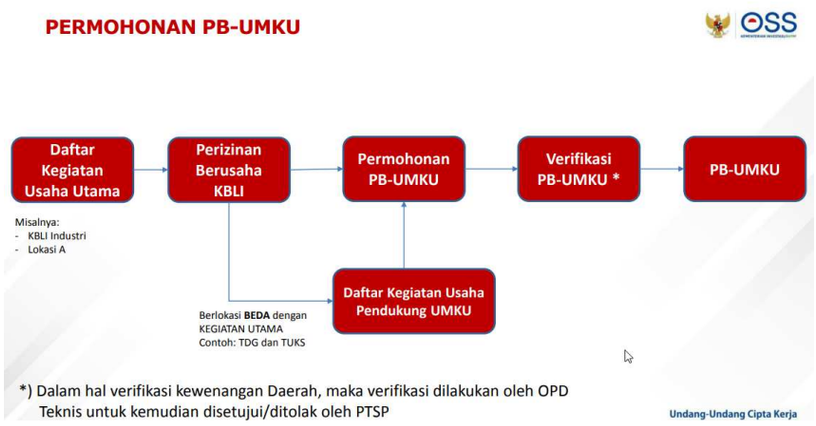
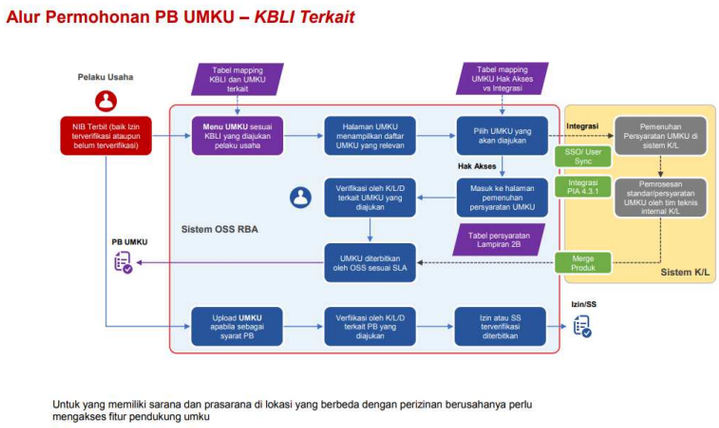
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

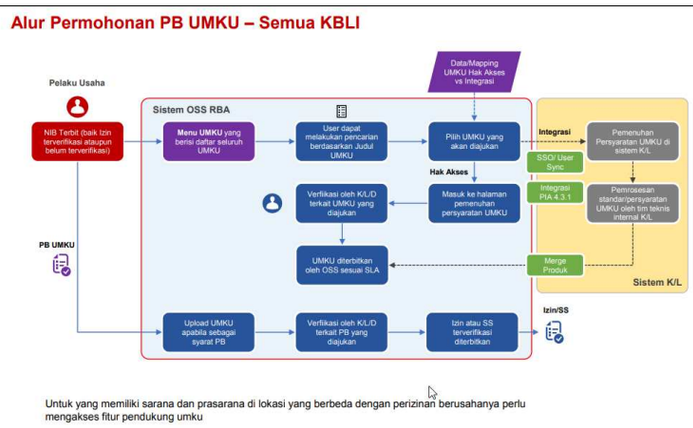
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

15. Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Memiliki kapal yang diajukan dalam pelayaran angkutan laut dalam negeri sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perubahan Data SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

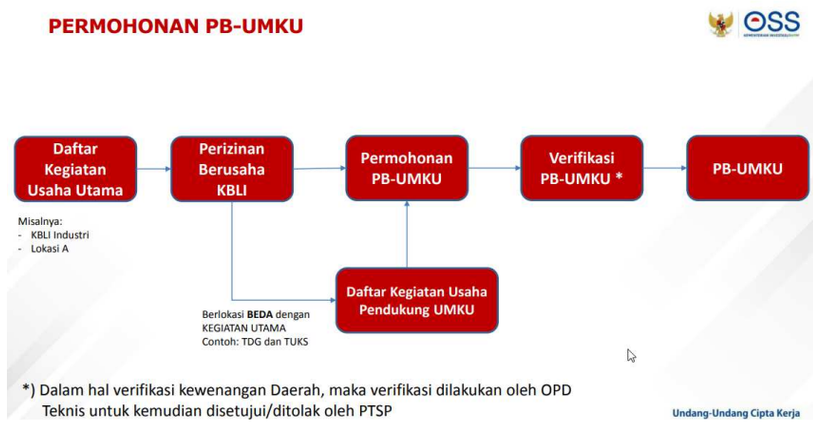
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

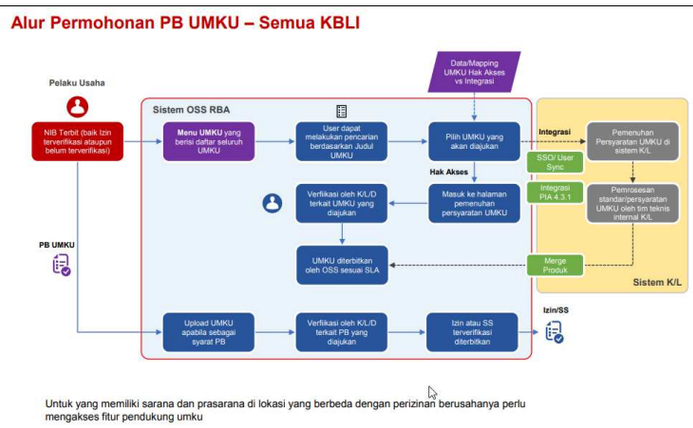
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

16. Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Laporan tahunan; 2. Rekening koran 3 (tiga) bulan terakhir; 3. Tenaga ahli syarat minimal Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; 4. Grosse akta sebagai bukti kepemilikan kapal; dan 5. Spesifikasi kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*** 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

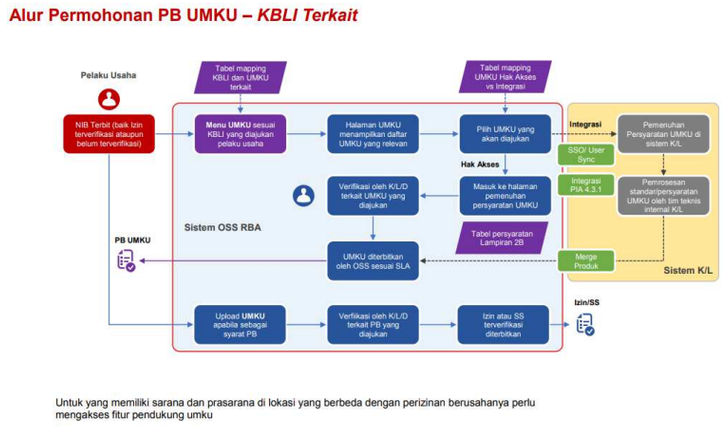
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

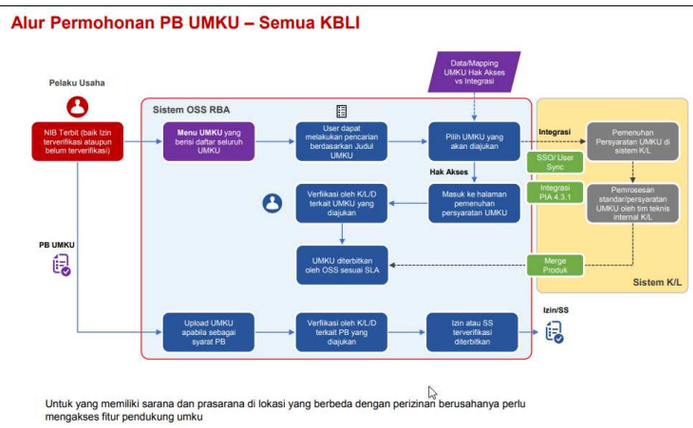
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

17. Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Laporan tahunan; 2. Rekening koran 3 (tiga) bulan terakhir; 3. Tenaga ahli syarat minimal Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; 4. Grosse akta sebagai bukti kepemilikan kapal; dan 5. Spesifikasi kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

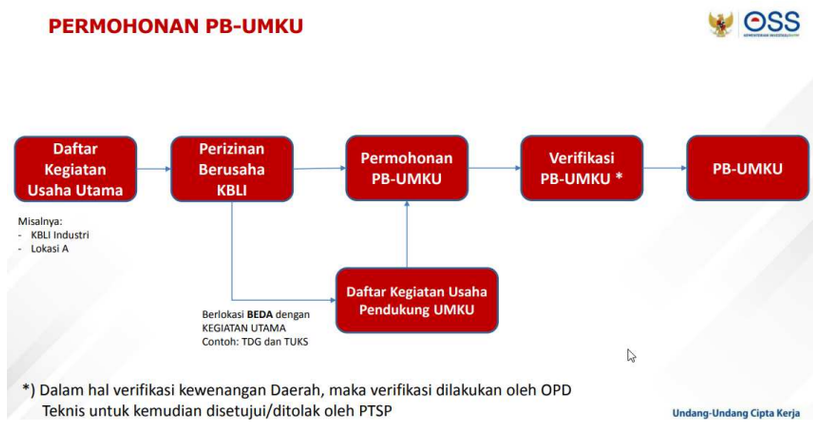
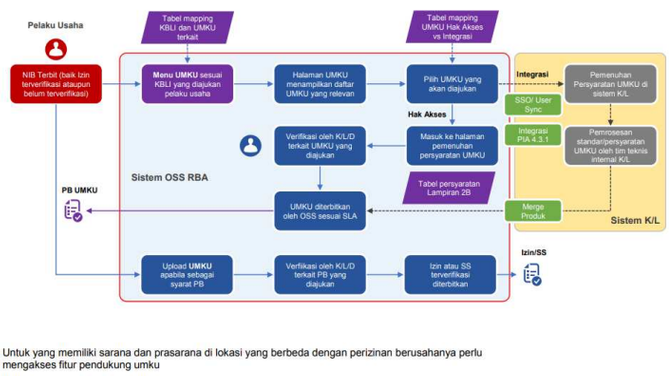
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

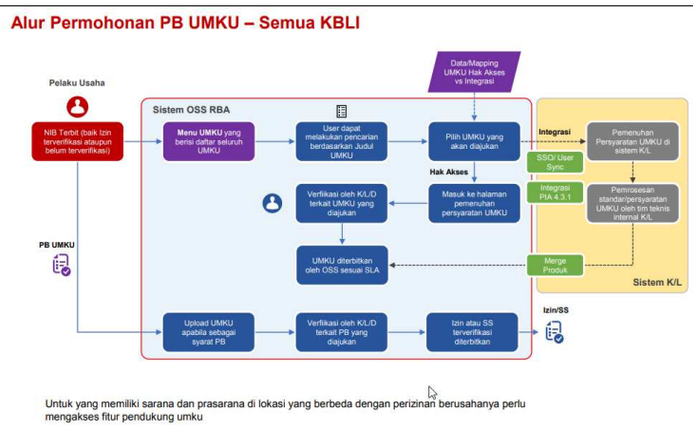
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

18. Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Laporan tahunan; 2. Rekening koran 3 (tiga) bulan terakhir; 3. Tenaga ahli syarat minimal Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; 4. Grosse akta sebagai bukti kepemilikan kapal; dan 5. Spesifikasi kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

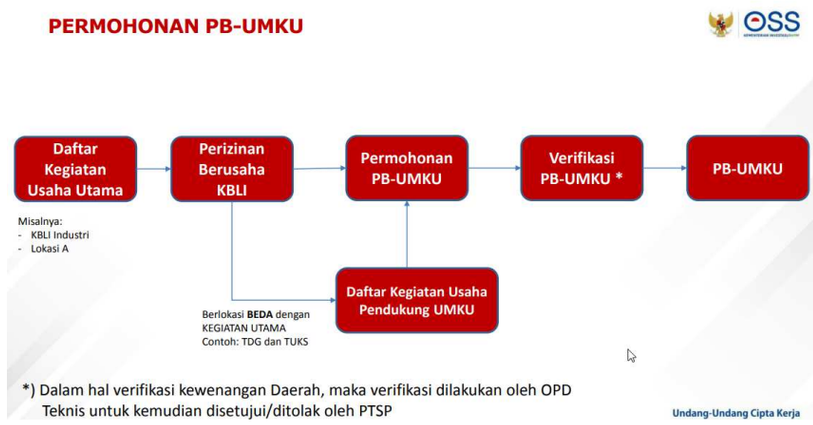
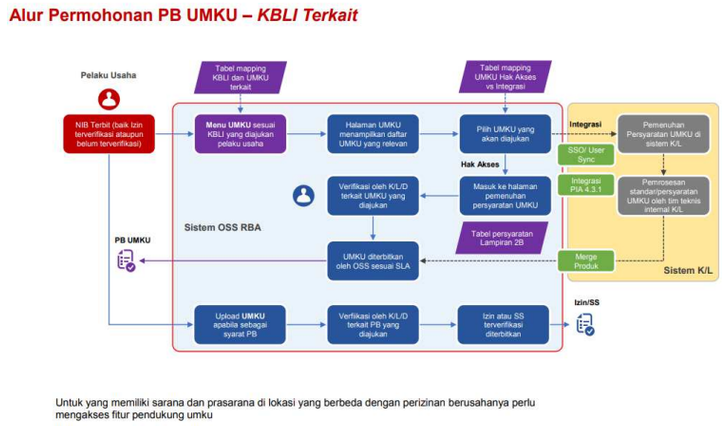
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

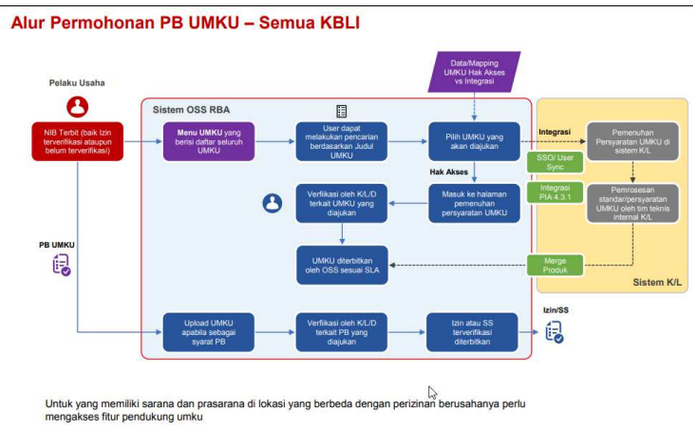
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

19. Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Laporan tahunan; 2. Rekening koran 3 (tiga) bulan terakhir; 3. Tenaga ahli syarat minimal Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga; 4. Grosse akta sebagai bukti kepemilikan kapal; dan 5. Spesifikasi kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pemutakhiran SIUPAL/ SIOPSUS (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

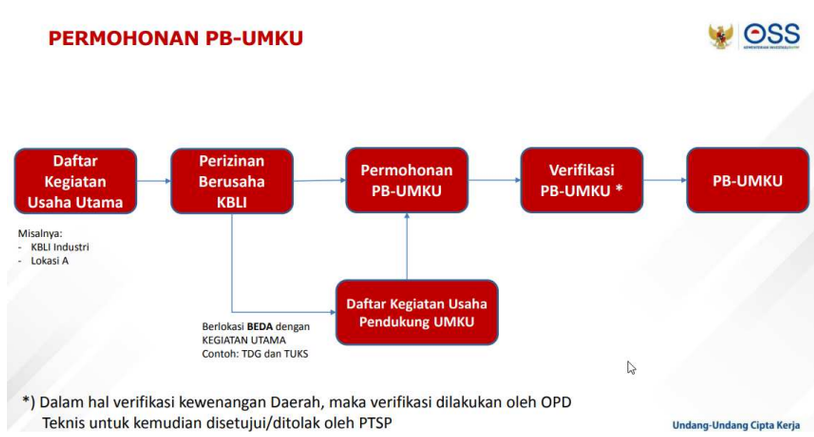
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

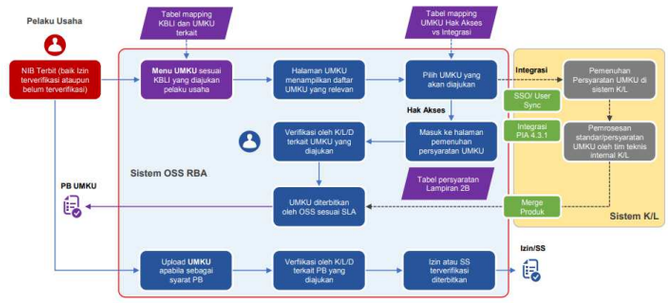
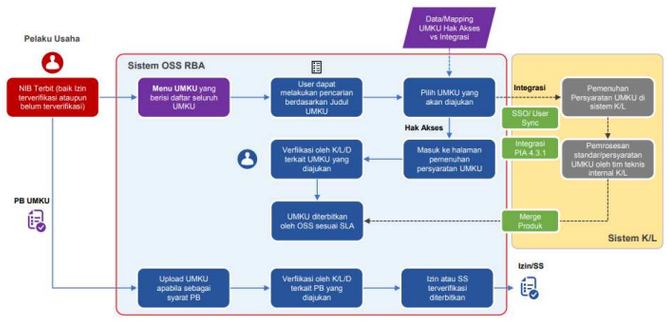
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

20. Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang Perawatan dan Perbaikan Kapal
(Risiko Menengah Rendah)

KBLI : 33151 Perawatan dan Perbaikan Kapal

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Surat pengangkatan kepala cabang; 2. Bukti kepemilikan tempat usaha/sewa minimal 2 (dua) tahun; 3. Memiliki dan/atau menguasai peralatan dan/atau perlengkapan perbaikan dan perawatan kapal sesuai dengan kebutuhan kegiatannya sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku; 4. Memiliki dan/atau menguasai peralatan dan/atau perlengkapan keselamatan kerja sesuai dengan standar; 5. Peralatan Perawatan dan Perbaikan kapal sebagaimana yang dimaksud pada butir 3 (tiga) minimal berupa : a. Kompresor; b. Genset; c. Peralatan pengecekan permesinan; d. Mesin Bor; e. Gerinda Tangan; f. Mesin Las; g. Pelatan Pengecatan; h. Peralatan Pengecekan alat komunikasi; dan i. Peralatan Pengecekan alat navigasi; dan 6. Surat hasil evaluasi dari penyelenggara pelabuhan setempat yang ada pada satu domisili kabupaten/ kota kantor pusatnya terhadap jumlah perusahaan Perawatan dan Perbaikan kapal dan jumlah kapal yang berkegiatan di pelabuhan setempat.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pembukaan Kantor Cabang Perawatan dan Perbaikan Kapal (Risiko Menengah Rendah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

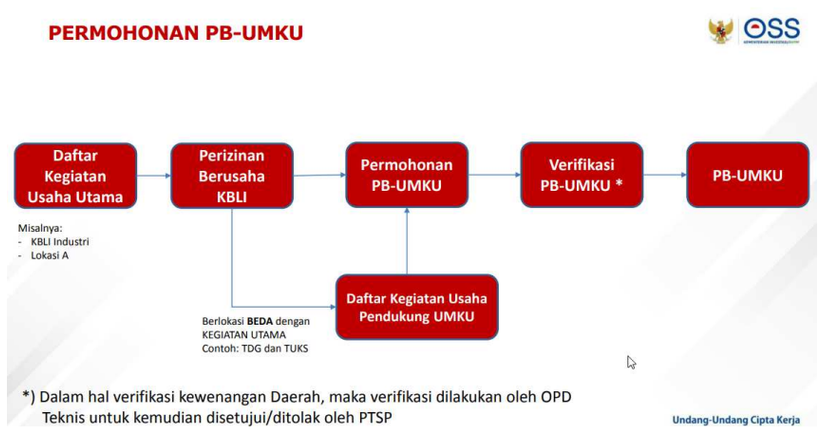
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

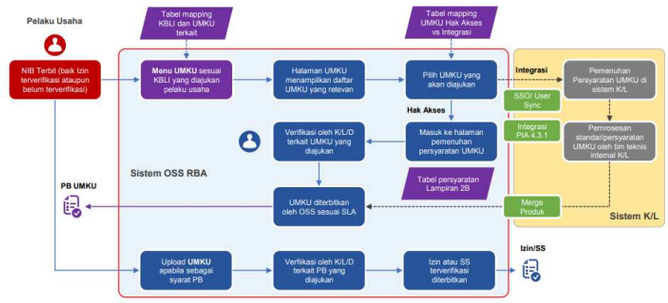
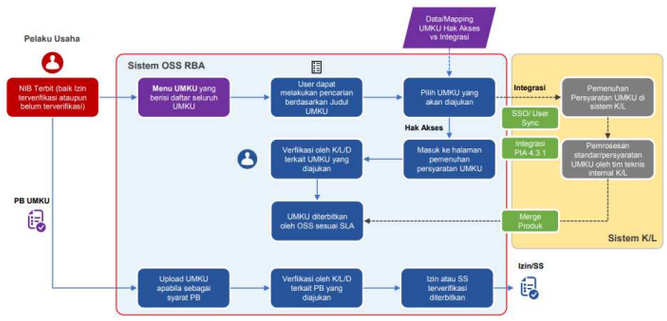
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

21. Sertifikat Standar Pemutakhiran 2 (dua) Tahunan :
1. Perusahaan Bongkar Muat;
2. Jasa Pengurusan Transportasi;
3. Depo Peti Kemas;
4. Tally Mandiri;
5. Angkutan Perairan Pelabuhan;
6. Penyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Jasa Terkait Dengan An KBLI : 33151 Perawatan dan Perbaikan Kapal;

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Usaha bongkar muat sesuai dengan Sertifikat Standar; 2. Usaha Jasa Pengurusan Transportasi sesuai dengan Sertifikat Standar; 3. Usaha Depo Peti Kemas sesuai dengan Sertifikat Standar; 4. Usaha Tally Mandiri sesuai dengan Sertifikat Standar; 5. Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan sesuai dengan Sertifikat Standar; 6. Usaha Peyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Jasa Terkait dengan Angkutan Laut Sertifikat Standar; 7. Usaha Perawatan dan Perbaikan Kapal sesuai dengan Sertifikat Standar; 8. Usaha Pengelolaan Kapal sesuai dengan Sertifikat Standar; dan 9. Usaha Keagenan Kapal sesuai dengan Sertifikat Standar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pemutakhiran 2 (dua) Tahunan : 1. Perusahaan Bongkar Muat; 2. Jasa Pengurusan Transportasi; 3. Depo Peti Kemas; 4. Tally Mandiri; 5. Angkutan Perairan Pelabuhan; 6. Penyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Jasa Terkait Dengan An
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

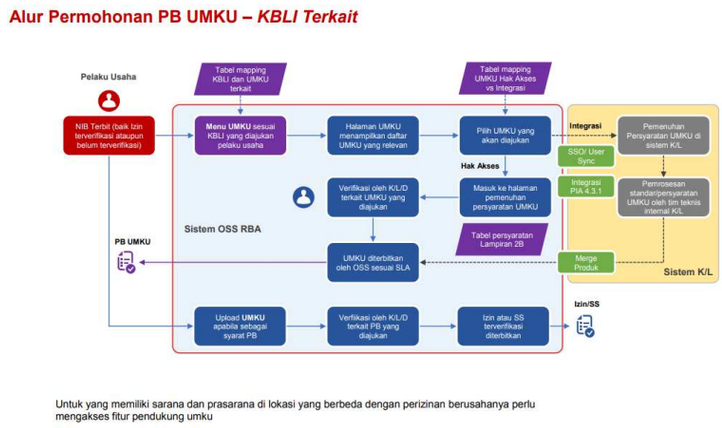
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*,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

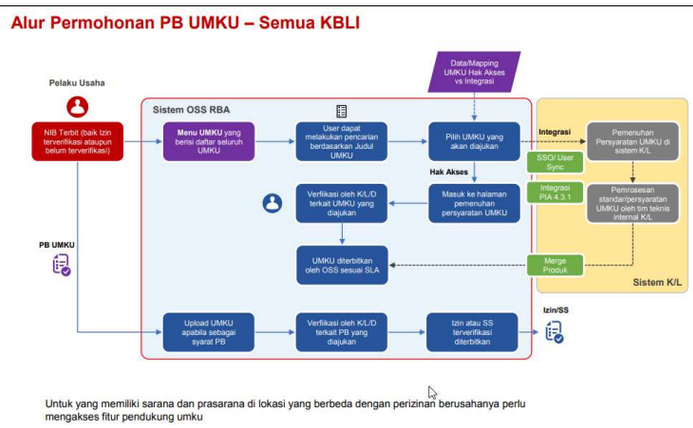
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

22. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang;

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

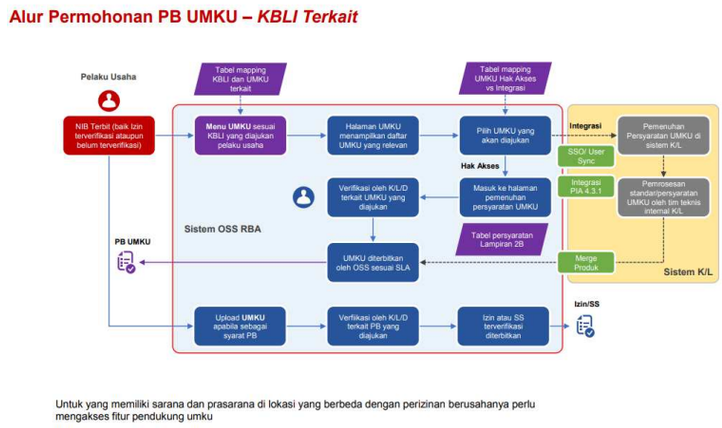
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

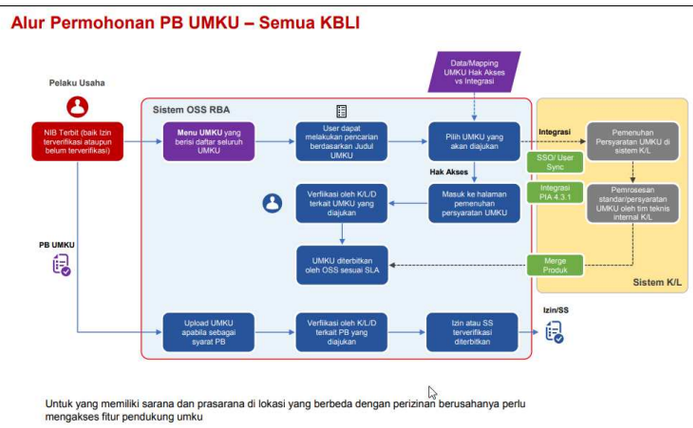
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

23. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

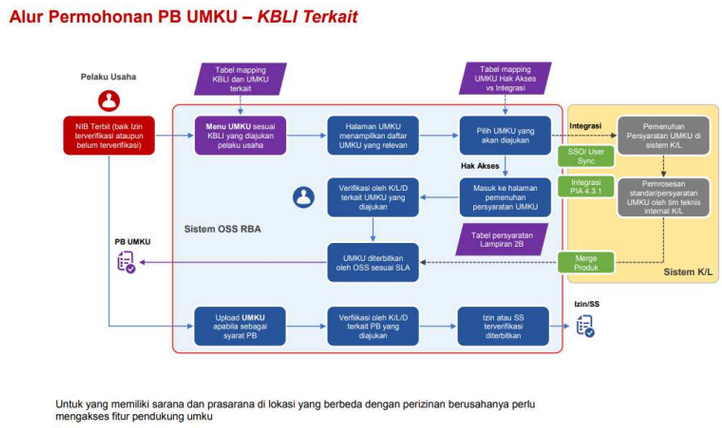
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

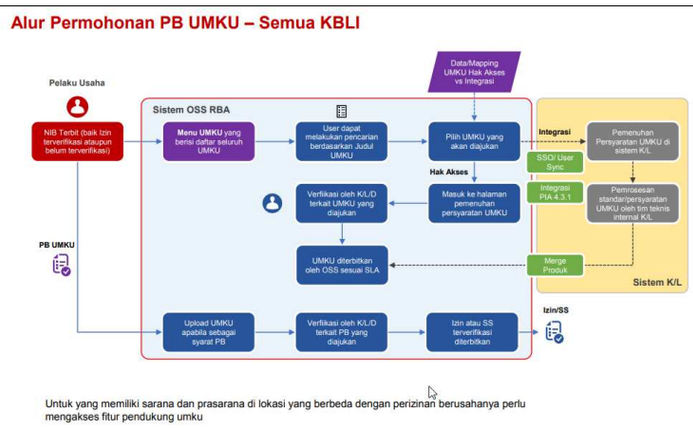
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

24. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

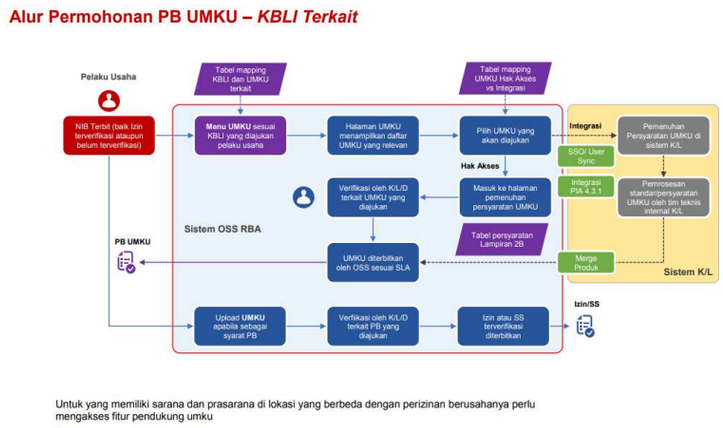
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

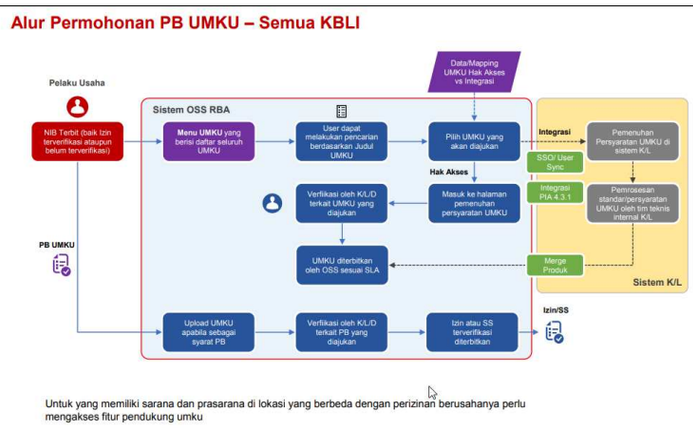
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

25. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Trayek Tetap dan Teratur (Liner) (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

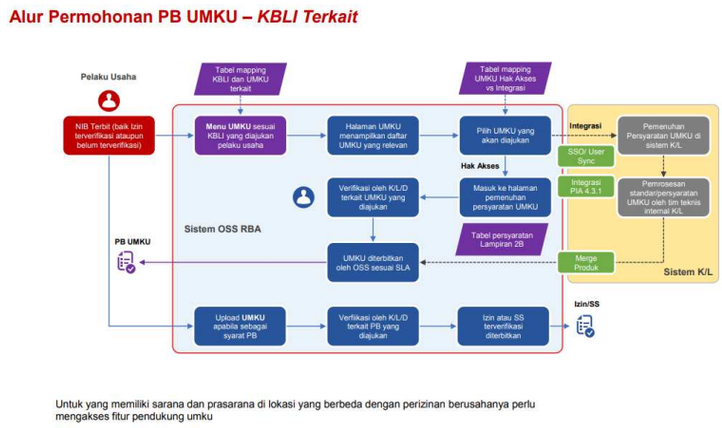
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

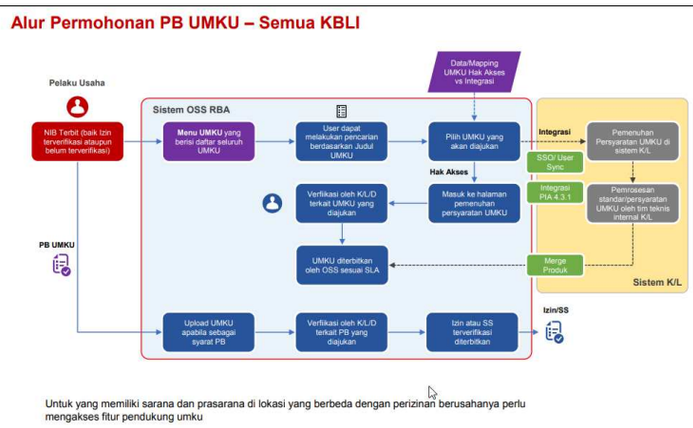
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

26. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang;

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

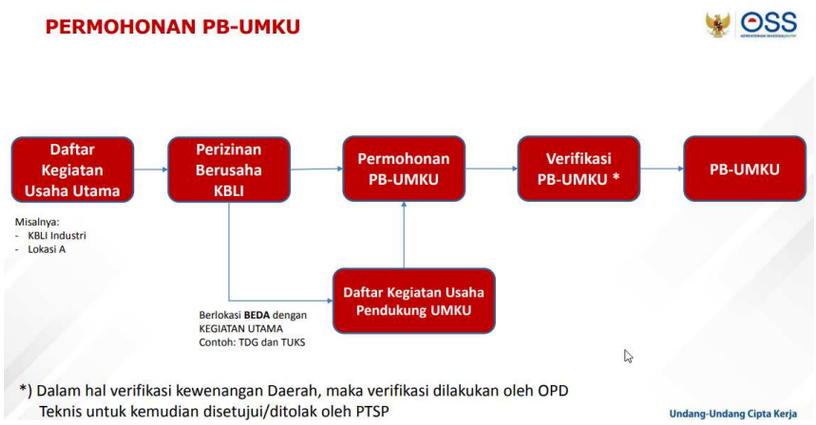
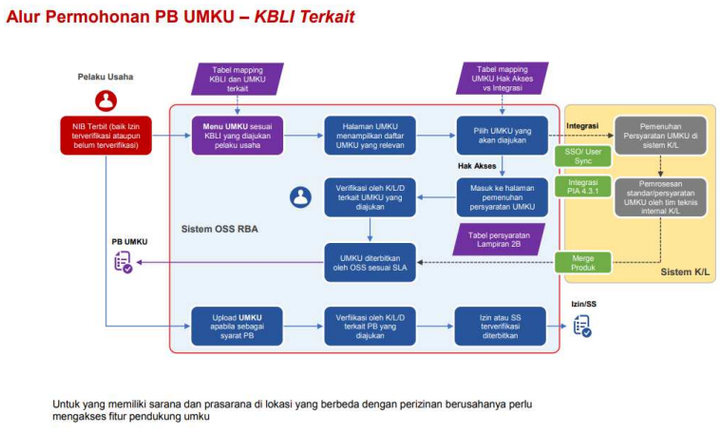
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

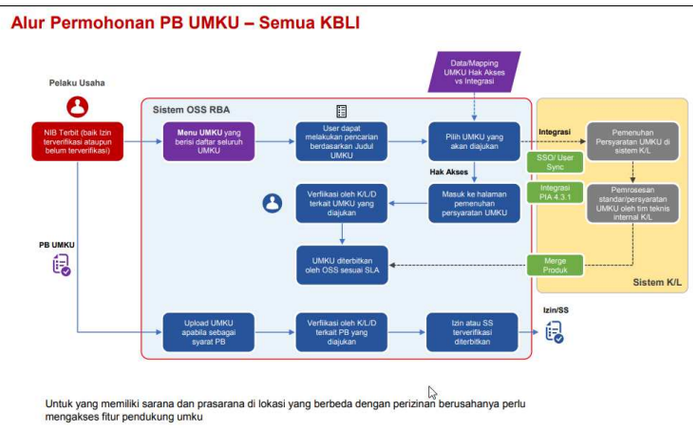
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

27. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

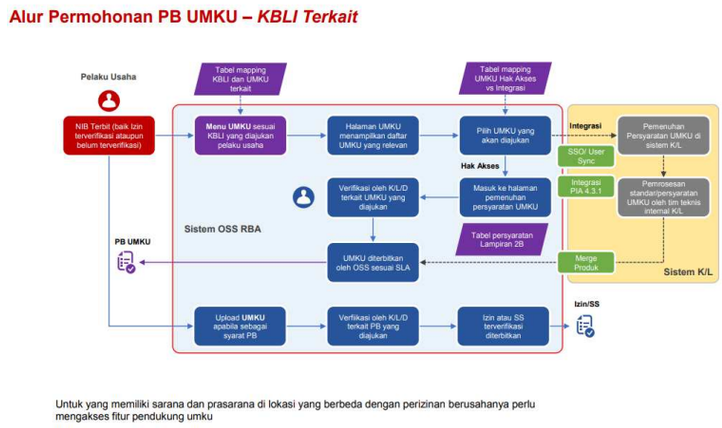
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

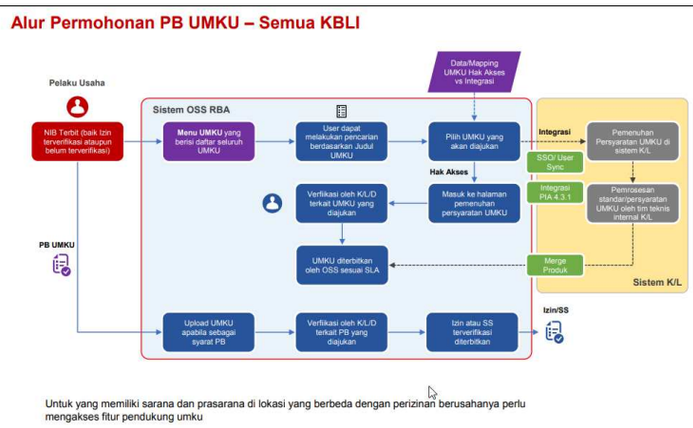
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

28. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

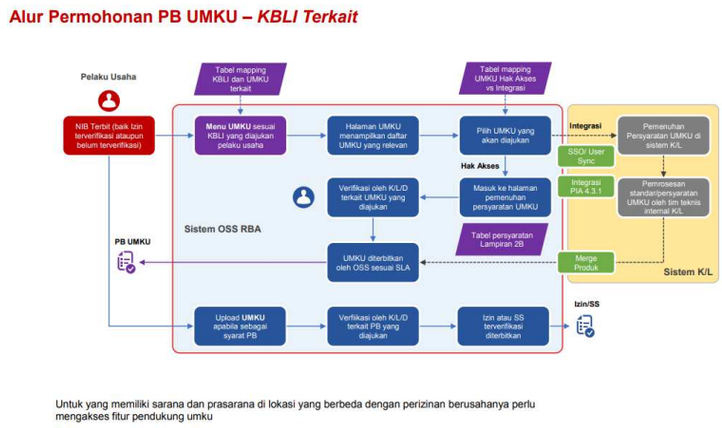
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

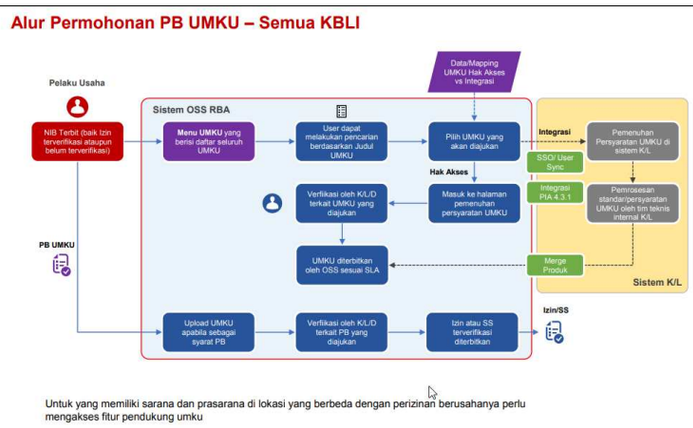
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

29. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang.

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Omisi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

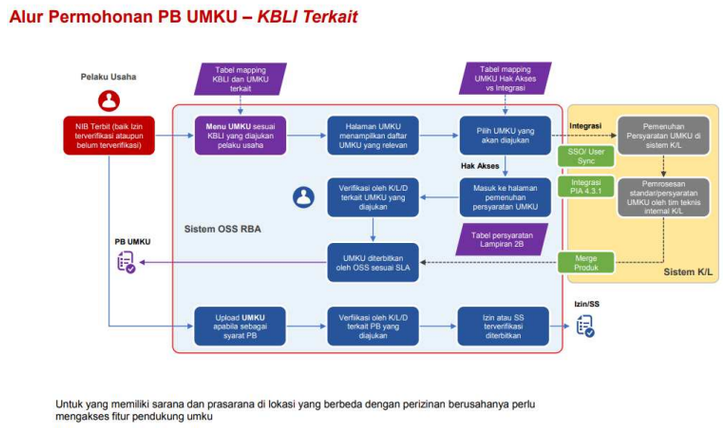
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

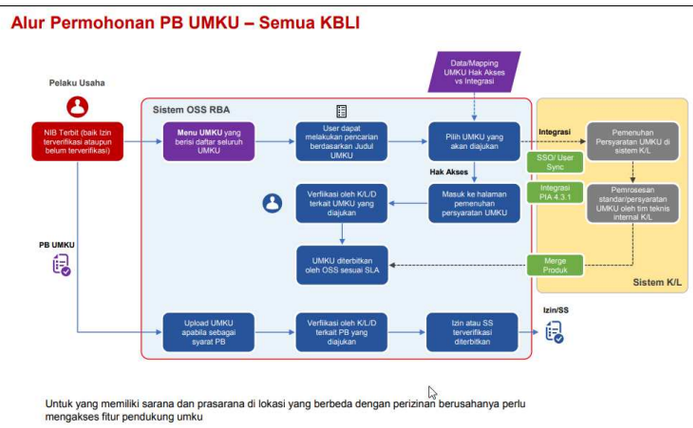
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

30. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang;

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

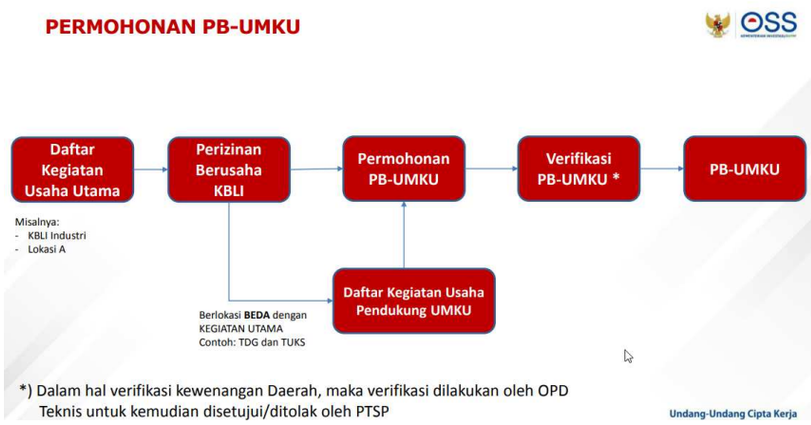
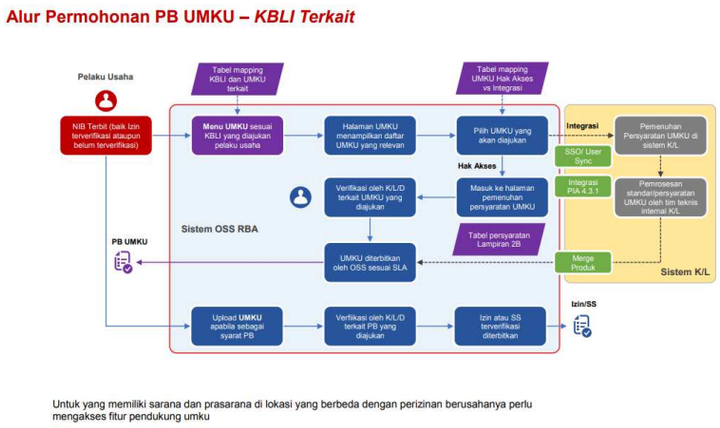
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

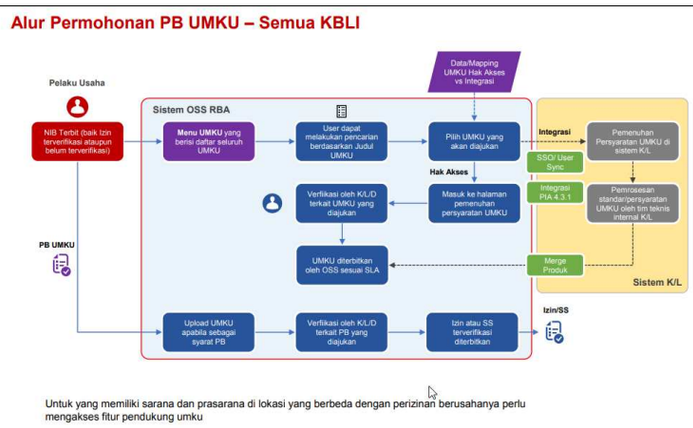
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

31. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

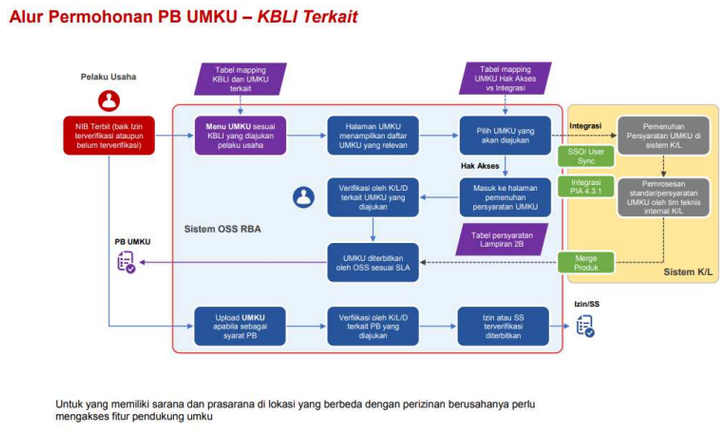
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

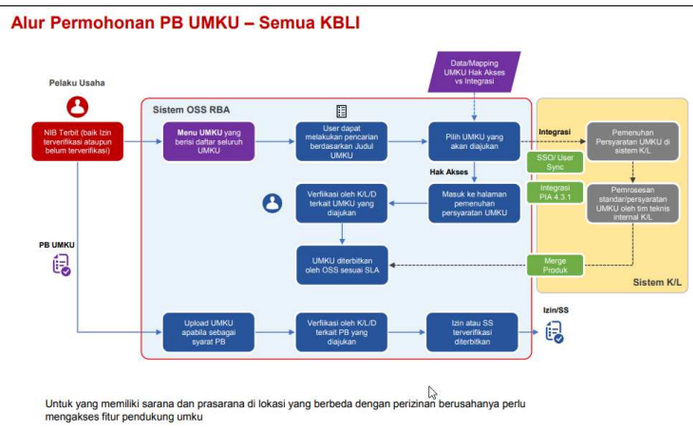
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

32. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

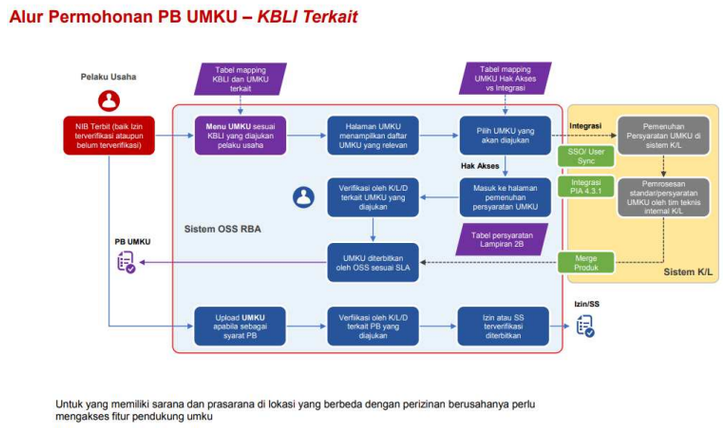
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

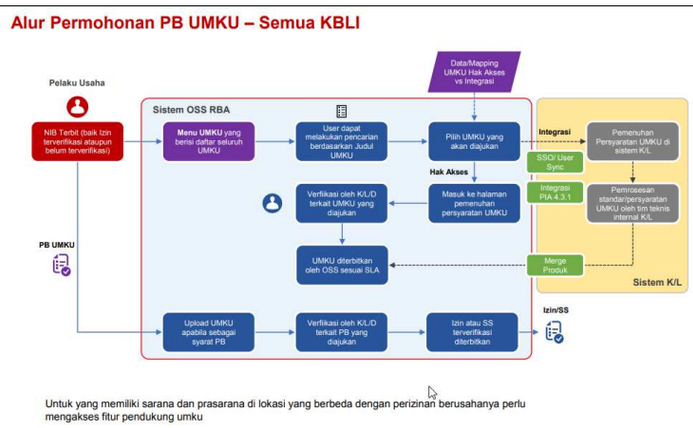
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

33. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Deviasi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

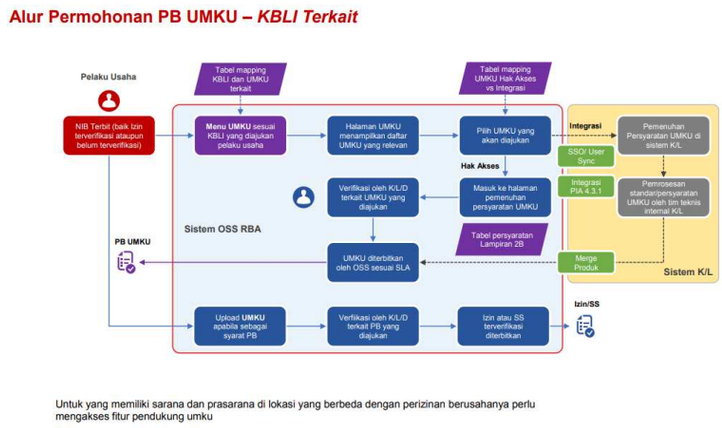
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

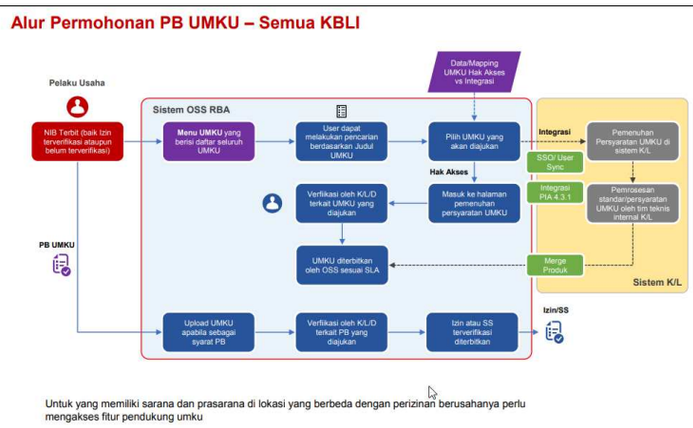
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

34. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

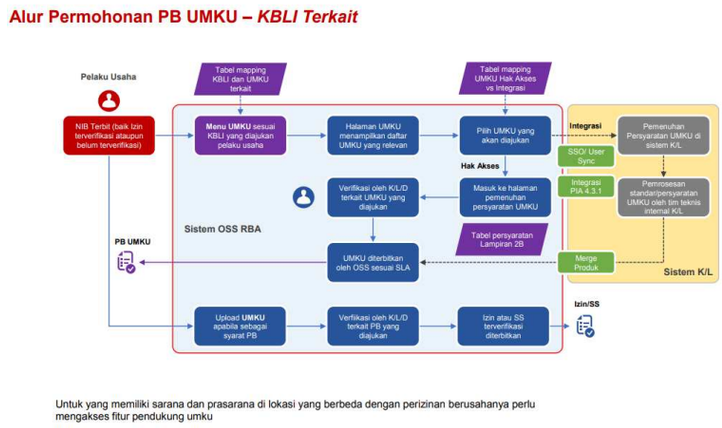
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

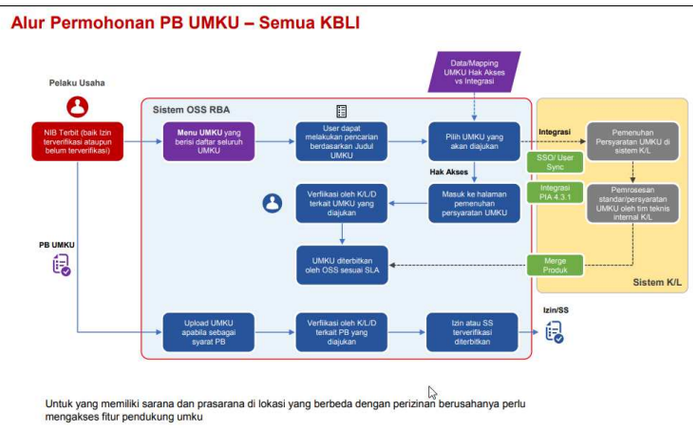
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

35. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

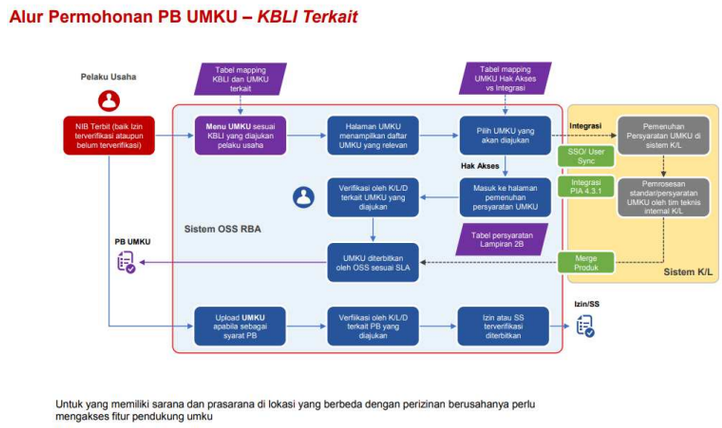
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

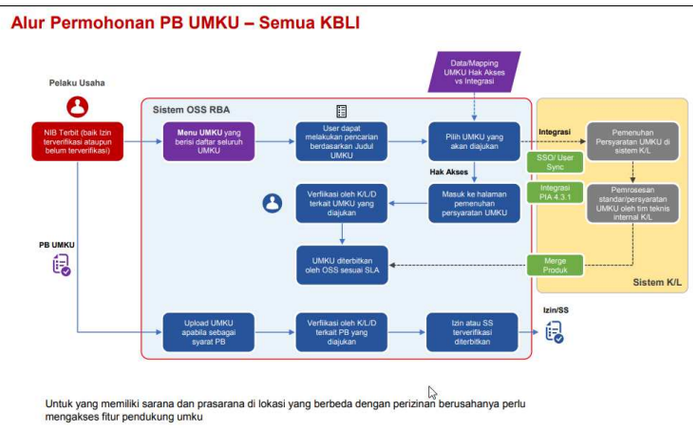
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

36. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI	

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

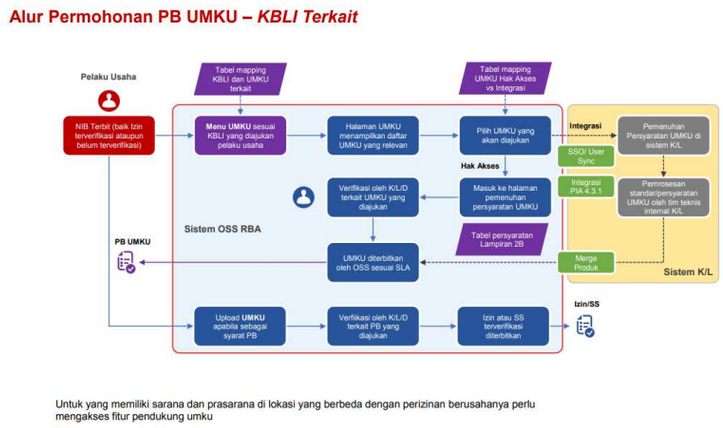
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

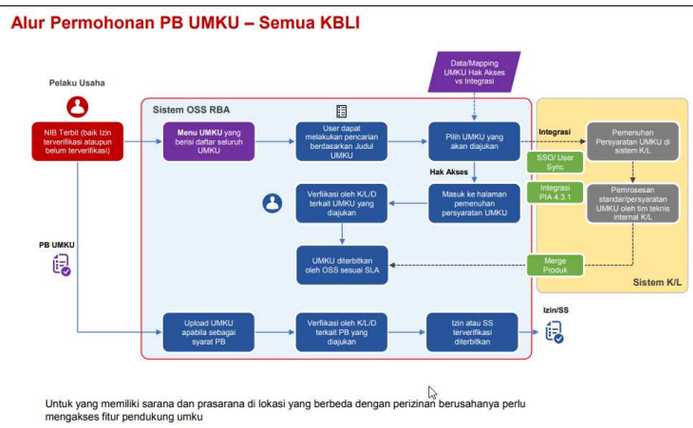
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

37. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50134 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Liner Substitusi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

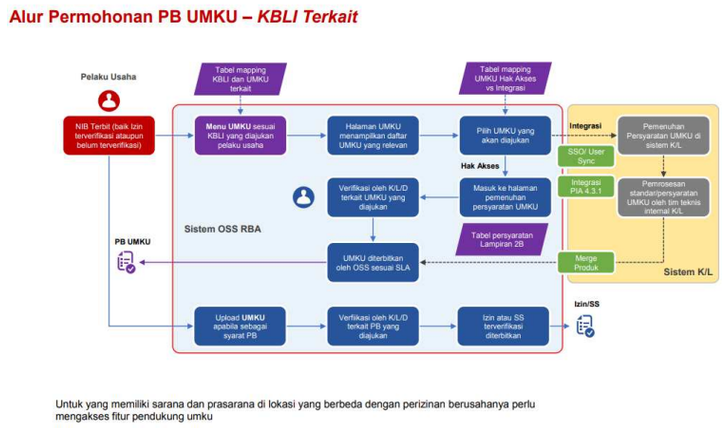
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

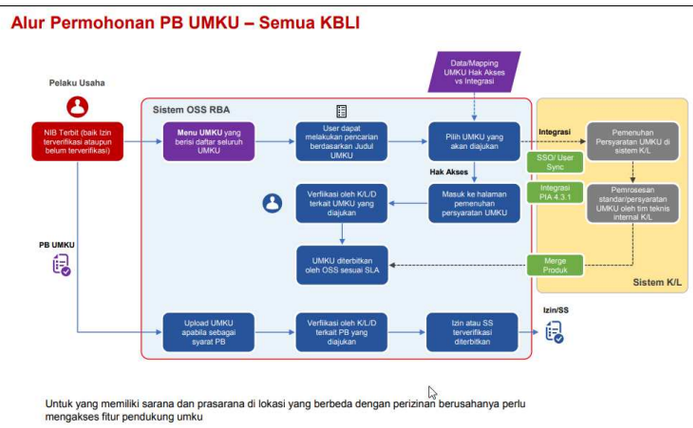
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

38. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Tramper/ Tramper Khusus (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50111 Angkutan Laut Dalam Negeri Liner dan Tramper untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Tramper/ Tramper Khusus (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

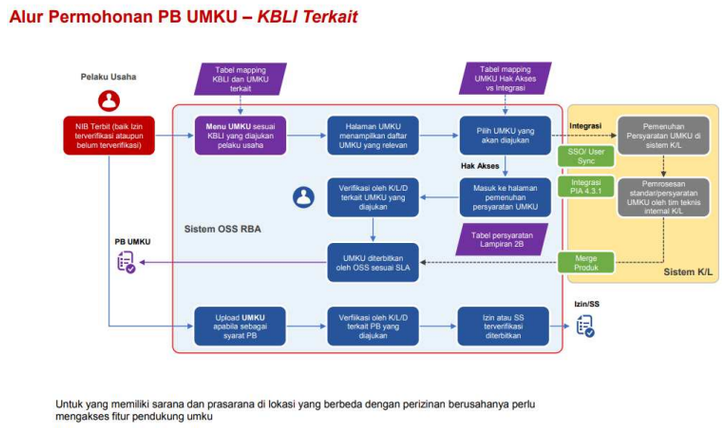
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

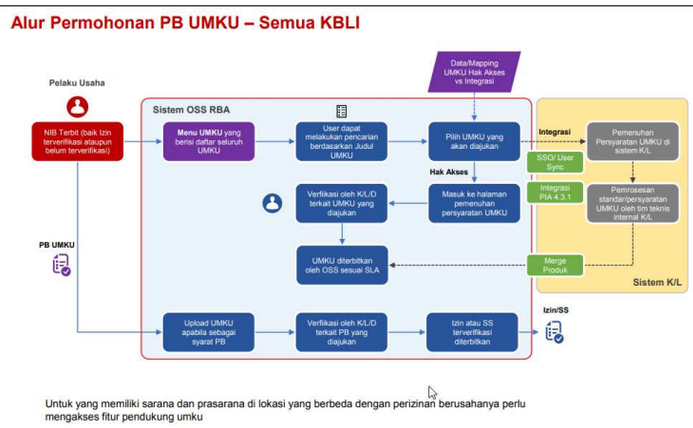
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

39. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Tramper/ Tramper Khusus (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50114 Angkutan Laut Dalam Negeri Perintis untuk Penumpang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Tramper/ Tramper Khusus (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

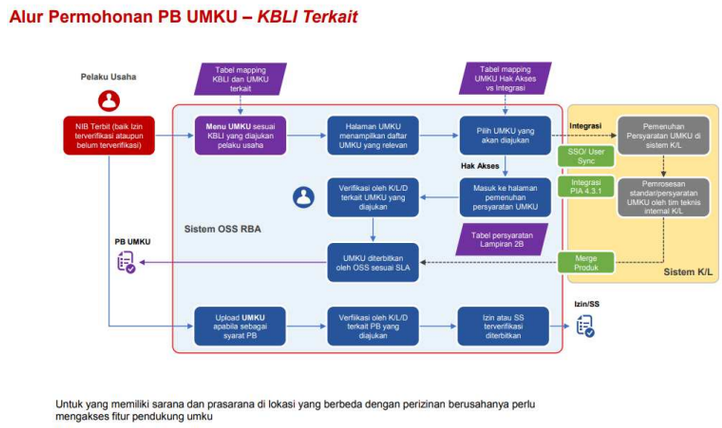
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

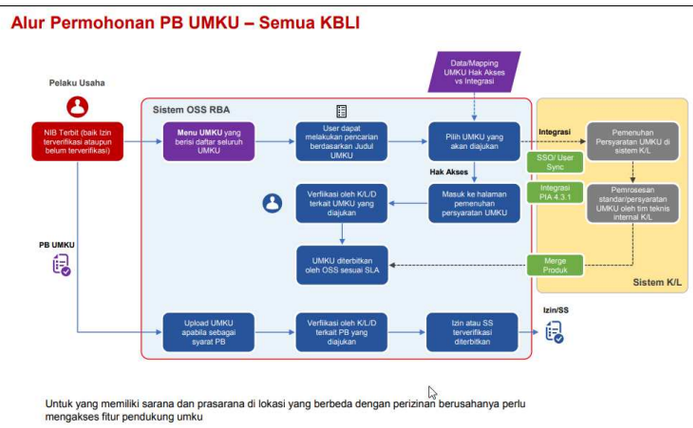
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

40. Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Tramper/ Tramper Khusus (Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 50131 Angkutan Laut Dalam Negeri untuk Barang

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Rekomendasi dan KSOP/KUPP Setempat; 2. Rekomendasi dari Asosiasi; 3. Berita Acara koordinasi dari Instansi/Lembaga terkait; dan 4. Wajib menyinggahi Pelabuhan-pelabuhan sesuai dengan rencana pengoperasioan dan jadwal kapal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Rencana Pengoperasian Kapal Tramper/ Tramper Khusus (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

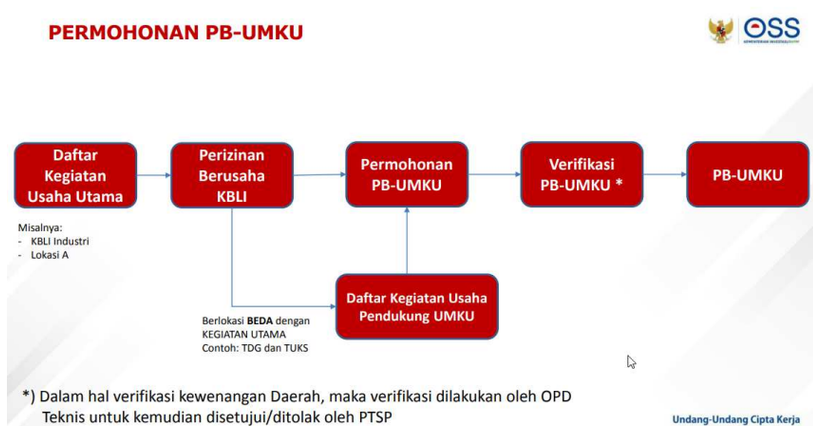
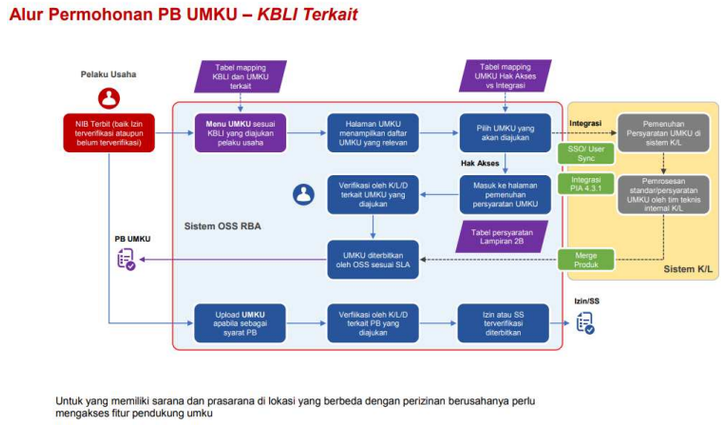
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

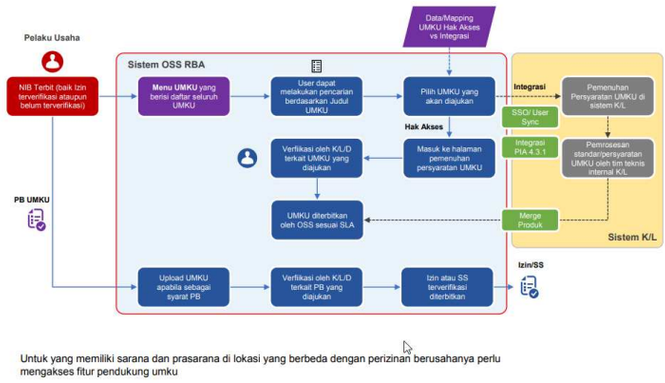
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

41. Izin Pembangunan/ Pengembangan Pelabuhan Umum
(Risiko Tinggi)

KBLI : 52221 Aktivasi Pelayanan Kepelabuhanan Laut (Badan Usaha Pelabuhan)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Salinan dokumen perjanjian konsesi pengusahaan pelabuhan sesuai ketentuan sebagaimana diatus UU 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, PP 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhan dan PM 15 Tahun 2015; 2. Salinan dokumen Rencana Induk Pelabuhan; 3. Rencana teknis bangunan pelabuhan yang paling sedikit memuat : 1. gambar yang memuat situasi atau rencana tapak, denah, tampak dan potongan; 2. gambar rencana pondasi termasuk detailnya; 3. gambar rencana kolom, balok, plat dan detailnya; 4. Kondisi tanah (borlog/stratigrafi); 5. Rencana penempatan fasilitas SBNP; 6. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di darat; 4. Surat pernyataan yang berisi kebenaran dan keabsahan dokumen persyaratan menjadi tanggung jawab pemohon.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait 

		3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Pembangunan/ Pengembangan Pelabuhan Umum (Risiko Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku

		Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)
		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:
		  o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau
		  o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
		
		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan
		• Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com
		• Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id
		• Telepon/SMS/WA : 08117699877
		• Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan;
		• Kotak pengaduan, saran dan masukan;
		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

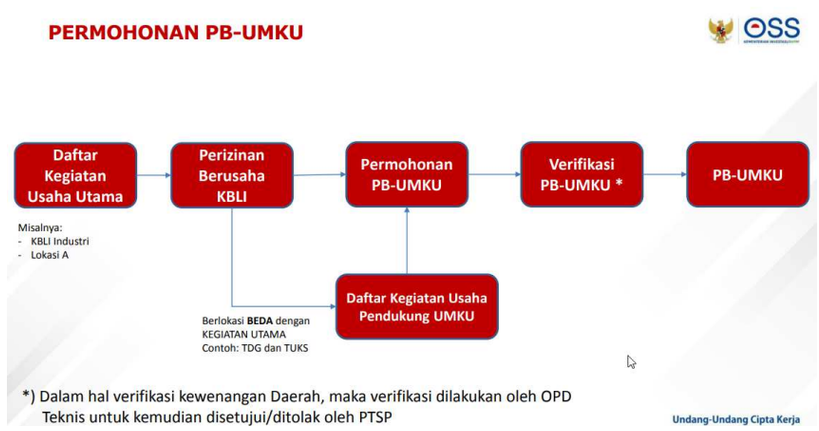
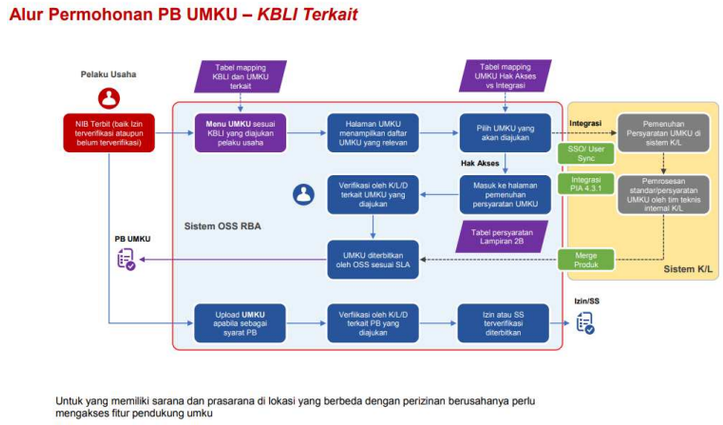
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak

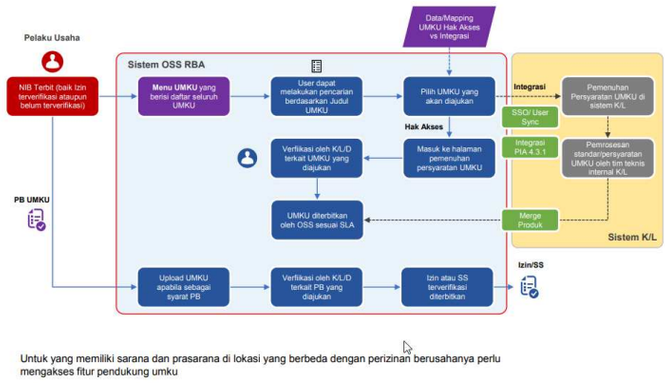
		pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

42. Izin Pengoperasian Pelabuhan Umum
(Risiko Tinggi)

KBLI : 52221 Aktivasi Pelayanan Kepelabuhanan Laut (Badan Usaha Pelabuhan)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Berita acara pemerikasaan fisik, uji coba sandar/lepas dan olah gerak kapal oleh tim teknis terpadu yang terdiri dari unsur Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang paling sedikit memuat : 1. Pembangunan pelabuhan atau terminal telah selesai dilaksanakan sesuai dengan desain; 2. Tersedia fasilitas untuk menjamin kelancaran arus penumpang dan barang 3. Kecepatan sandar dan kondisi dermaga saat disandari kapal (defleksi dermaga, bollard, dan fender); 2. Daftar SDM di bidang teknis pengoperasian pelabuhan yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang dibuktikan dengan sertifikat. 3. Sistem dan prosedur pelayanan kapal dan barang; dan 4. Surat pernyataan yang berisi kebenaran dan keabsahan dokumen persyaratan menjadi tanggung jawab pemohon.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait 

		3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Pengoperasian Pelabuhan Umum (Risiko Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku

		Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)
		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:
		  o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau
		  o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
		
		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan
		• Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com
		• Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id
		• Telepon/SMS/WA : 08117699877
		• Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan;
		• Kotak pengaduan, saran dan masukan;
		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

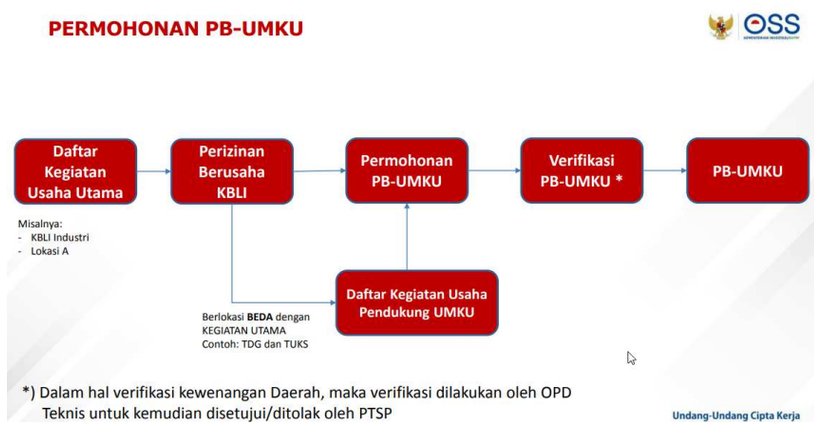
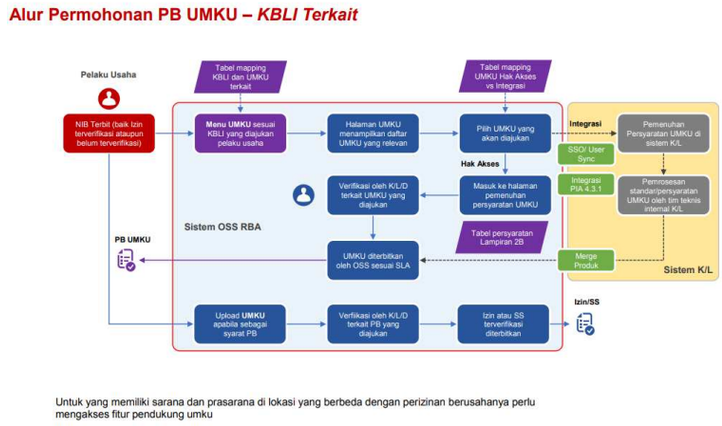
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak

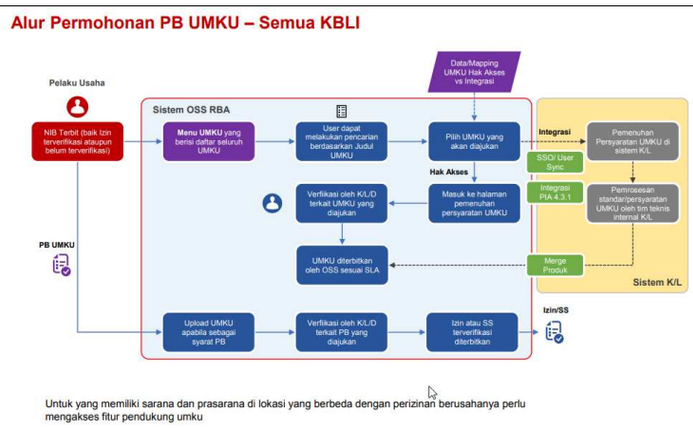
		pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

43. Peningkatan Kemampuan Pengoperasian Fasilitas Pelabuhan Dari Fasilitas Untuk Melayani Barang Umum (General Cargo/ Multipurpose) Menjadi Untuk Melayani Angkutan Peti Kemas
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 52221 Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan Laut (Badan Usaha Pelabuhan)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Memiliki sistem dan prosedur pelayanan; 2. Memiliki sumber daya manusia dengan jumlah dan kualitas yang memadai; 3. Kesiapan fasilitas tambat permanen untuk kapal minimal generasi pertama; 4. Tersedianya peralatan penanganan bongkat muat peti kemas yang terpasang dan yang bergerak (container crane); 5. Lapangan penumpukan (container yard) minimal seluas 2 (dua) Ha dan gudang container freight station sesuai kebutuhan; 6. Keandalan sistem operasi menggunakan jaringan informasi on line baik internal maupun eksternal; dan 7. Volume pati kemas minimal 50.000 TEU's per tahun.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Peningkatan Kemampuan Pengoperasian Fasilitas Pelabuhan Dari Fasilitas Untuk Melayani Barang Umum (General Cargo/ Multipurpose) Menjadi Untuk Melayani Angkutan Peti Kemas (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku

		Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)
		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:
		  o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau
		  o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
		
		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan
		• Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com
		• Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id
		• Telepon/SMS/WA : 08117699877
		• Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan;
		• Kotak pengaduan, saran dan masukan;
		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

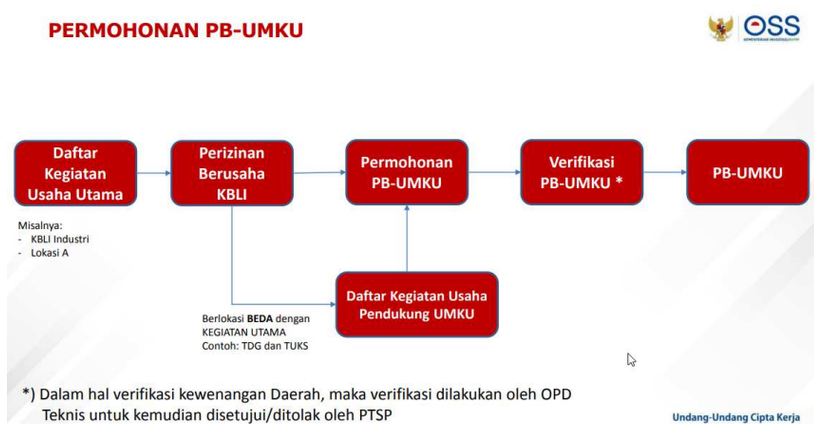
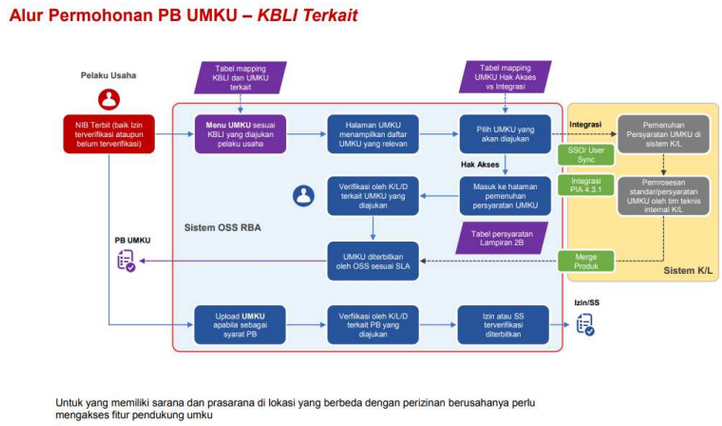
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak

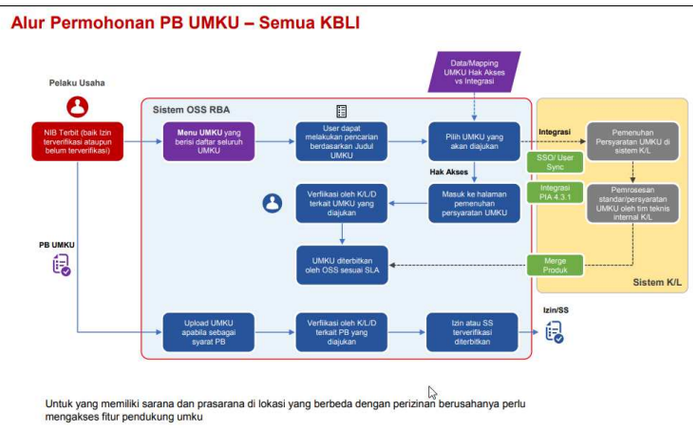
		pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

44. Penetapan Peningkatan Kemampuan Pengoperasian Fasilitas Pelabuhan Dari Fasilitas Untuk Melayani Barang Umum (General Cargo/ Multipurpose) Menjadi Untuk Melayani Angkutan Curah Cair, Curah Kering, Kendaraan Dan Roro
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 52221 Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan Laut (Badan Usaha Pelabuhan)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Memiliki sistem dan prosedur pelayanan; 2. Memiliki sumber daya manusia dengan jumlah dan kualitas yang memadai; 3. Kesiapan fasilitas tambat permanen sesuai dengan jenis kapal; 4. Tersedianya peralatan penanganan bongkat muat curah dan/atau kendaraan dan/atau roro; 5. Kedalaman perairan yang memadai; dan 6. Keandalan sistem operasi menggunakan jaringan informasi on line baik internal maupun eksternal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Penetapan Peningkatan Kemampuan Pengoperasian Fasilitas Pelabuhan Dari Fasilitas Untuk Melayani Barang Umum (General Cargo/ Multipurpose) Menjadi Untuk Melayani Angkutan Curah Cair, Curah Kering, Kendaraan Dan Roro (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku

		Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)
		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan:
		  o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau
		  o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
		
		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan
		• Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com
		• Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id
		• Telepon/SMS/WA : 08117699877
		• Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan;
		• Kotak pengaduan, saran dan masukan;
		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak

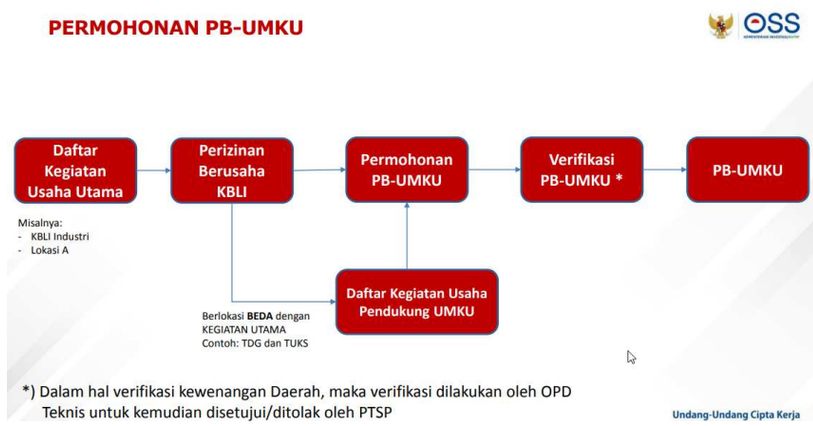
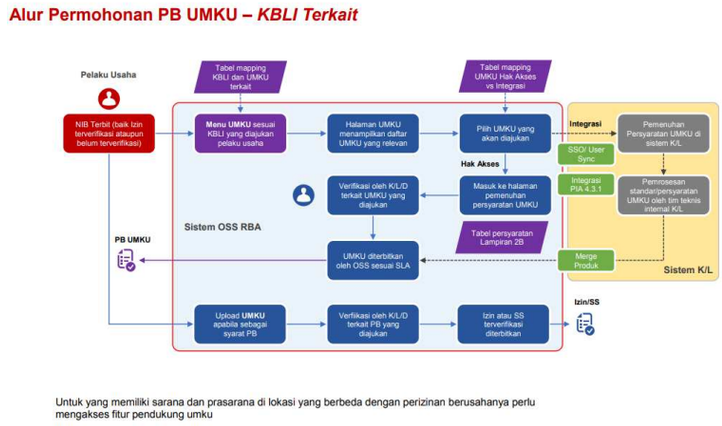
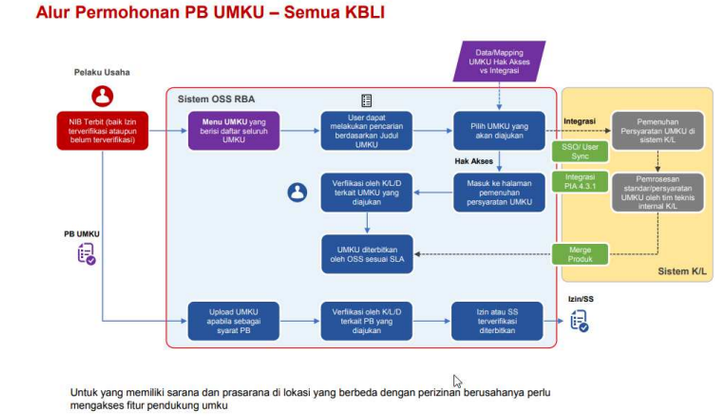
		pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

45. Izin Kegiatan Kerja Keruk dan Penyiapan Lahan (Reklamasi)
(Risiko Tinggi)

KBLI : 42914 Pengerukan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Pelaksana Kegiatan memenuhi persyaratan : 1. Administrasi : Perizinan yang diterbitkan oleh lembaga Online Single Subminission (OSS) 2. Teknis : a. Peta pengukuran kedalam awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan untuk kegiatan kerja keruk; b. Profil/potongan melintang dan volume kegiatan kerja keruk; c. Alinyemen Alur- Pelayaran; d. Kemiringan (slope) Alur-Pelayaran; e. Hasil penyelidikan tanah daerah yang akan dikeruk untuk mengetahui jenis dan struktur daru tanah; f. Lokasi kegiatan reklamasi yang digambarkan (plotting) pada peta laut dengan dilengkapi koordinat geografis dan peruntukan lahan reklamasi; g. Peta pengukuran kedalaman awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan untuk kegiatan kerja reklamasi; 3. Kontrak kerja antara Pemilik Kegiatan dengan Pelaksana Kegiatan; 4. Surat pernyataan bahwa lahan hasil kerja Reklamasi akan dimohonkan hak pengelolaannya oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Surat pernyataan kesediaan untuk menyerahkan seluas 5% (lima persen) dari total lahan hasil kegiatan kerja Reklamasi kepada Penyelenggara Pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan Pemerintah; 6. Untuk kegiatan kerja Reklamasi yang dilakukan oleh pengelola Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) atau pengelola Terminal Khusus (TERSUS), melampirkan surat pernyataan bahwa areal lahan hasil kegiatan kerja Reklamasi digunakan untuk menunjang usaha pokok dan tidak digunakan/disewakan kepada pihak lain; 7. Pertimbangan terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran dari Syahbandar bersama-sama dengan distrik navigasi seempat; 8. Pertimbangan dari Penyelengga Pelabuhan setempat terhadap kesesuaian dengan Rencana Induk Pelabuhan bagi kegiatan kerja Reklamasi yang berada di dalam Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan; 9. Pertimbangan dari Bupati/Wali Kota setempat terhadap kesesuaian dengan rencana umum tata ruang wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan bagi kegiatan kerja Reklamasi di wilayah perairan terminal yang berada di luar Daerah Lingkungan Kerja atau Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan atau Terminal Khusus; 10. Peta laut yang menggambarkan lokasi kegiatan kerja keruk dan lokasi kegiatan reklamasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Penyelenggara Pelabuhan yang dilengkapi dengan titik koordinat geografis; 11. Proposal rencana kegiatan kerja keruk dan reklamasi yang diketahui oleh penanggungjawab pekerjaan paling sedikit memuat :

		1. Maksud dan tujuan, rencana volume, daftar peralatan, dan peralatan lainnya serta metode pelaksanaan kegiatan kerja keruk dan reklamasi; 2. Jadwal kegiatan kerja keruk dan reklamasi; 3. Aspek ekonomi yang berisi kemampuan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan kerja keruk dan reklamasi; dan 4. Dampak sosial yang terjadi pada tahap pelaksanaan kegiatan kerja keruk dan reklamasi yang dibuktikan dengan laporan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat setempat; dan 12. Berita acara peninjauan lapangan oleh Tim Teknis terpadu Kantor Pusat Direktorat Jenderal dengan melibatkan Sekretariat Jenderal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI 

3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Kegiatan Kerja Keruk dan Penyiapan Lahan (Reklamasi) (Risiko Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);

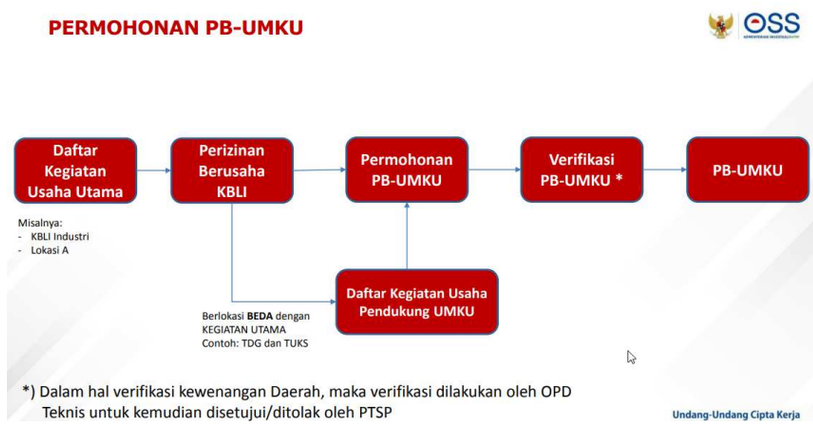
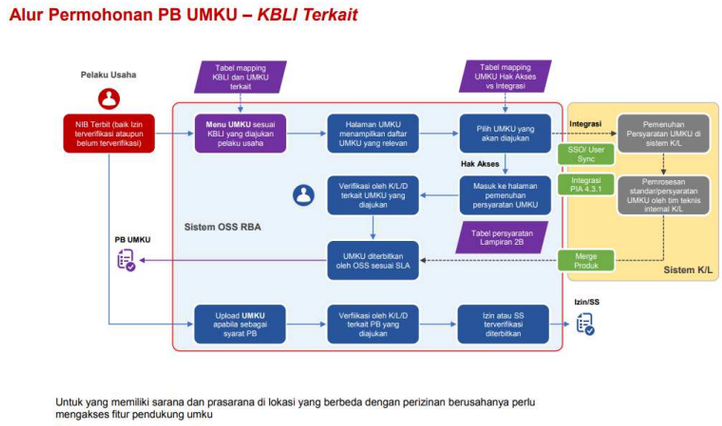
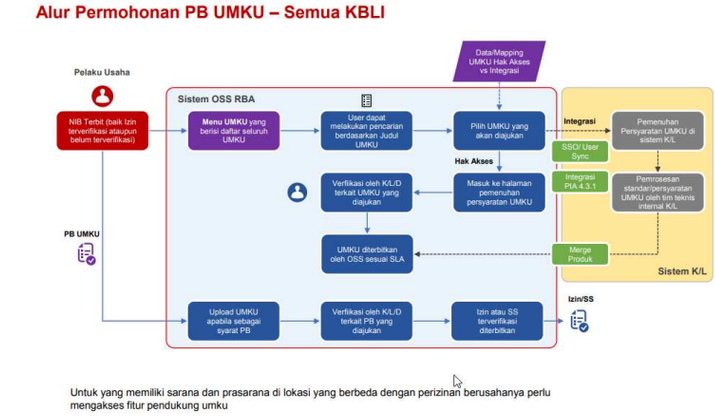
		4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal,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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

46. Izin Kegiatan Kerja Keruk dan Penyiapan Lahan (Reklamasi)
(Risiko Tinggi)

KBLI : 43210 Penyiapan Lahan (Reklamasi)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Pelaksana Kegiatan memenuhi persyaratan : 1. Administrasi : Perizinan yang diterbitkan oleh lembaga Online Single Subminission (OSS) 2. Teknis : 1. Peta pengukuran kedalam awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan untuk kegiatan kerja keruk; 2. Profil/potongan melintang dan volume kegiatan kerja keruk; 3. Alinyemen Alur- Pelayaran; 4. Kemiringan (slope) Alur-Pelayaran; 5. Hasil penyelidikan tanah daerah yang akan dikeruk untuk mengetahui jenis dan struktur daru tanah; 6. Lokasi kegiatan reklamasi yang digambarkan (plotting) pada peta laut dengan dilengkapi koordinat geografis dan peruntukan lahan reklamasi; 7. Peta pengukuran kedalaman awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan untuk kegiatan kerja reklamasi; 3. Kontrak kerja antara Pemilik Kegiatan dengan Pelaksana Kegiatan; 4. Surat pernyataan bahwa lahan hasil kerja Reklamasi akan dimohonkan hak pengelolaannya oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Surat pernyataan kesediaan untuk menyerahkan seluas 5% (lima persen) dari total lahan hasil kegiatan kerja Reklamasi kepada Penyelenggara Pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan Pemerintah; 6. Untuk kegiatan kerja Reklamasi yang dilakukan oleh pengelola Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) atau pengelola Terminal Khusus (TERSUS), melampirkan surat pernyataan bahwa areal lahan hasil kegiatan kerja Reklamasi digunakan untuk menunjang usaha pokok dan tidak digunakan/disewakan kepada pihak lain; 7. Pertimbangan terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran dari Syahbandar bersama-sama dengan distrik navigasi seempat; 8. Pertimbangan dari Penyelenggara Pelabuhan setempat terhadap kesesuaian dengan Rencana Induk Pelabuhan bagi kegiatan kerja Reklamasi yang berada di dalam Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan; 9. Pertimbangan dari Bupati/Wali Kota setempat terhadap kesesuaian dengan rencana umum tata ruang wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan bagi kegiatan kerja Reklamasi di wilayah perairan terminal yang berada di luar Daerah Lingkungan Kerja atau Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan atau Terminal Khusus; 10. Peta laut yang menggambarkan lokasi kegiatan kerja keruk dan lokasi kegiatan reklamasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Penyelenggara Pelabuhan yang dilengkapi dengan titik koordinat geografis; 11. Proposal rencana kegiatan kerja keruk dan reklamasi yang diketahui oleh penanggungjawab pekerjaan paling sedikit memuat :

		1. Maksud dan tujuan, rencana volume, daftar peralatan, dan peralatan lainnya serta metode pelaksanaan kegiatan kerja keruk dan reklamasi; 2. Jadwal kegiatan kerja keruk dan reklamasi; 3. Aspek ekonomi yang berisi kemampuan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan kerja keruk dan reklamasi; dan 4. Dampak sosial yang terjadi pada tahap pelaksanaan kegiatan kerja keruk dan reklamasi yang dibuktikan dengan laporan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat setempat; dan 12. Berita acara peninjauan lapangan oleh Tim Teknis terpadu Kantor Pusat Direktorat Jenderal dengan melibatkan Sekretariat Jenderal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI 

3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Kegiatan Kerja Keruk dan Penyiapan Lahan (Reklamasi) (Risiko Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);

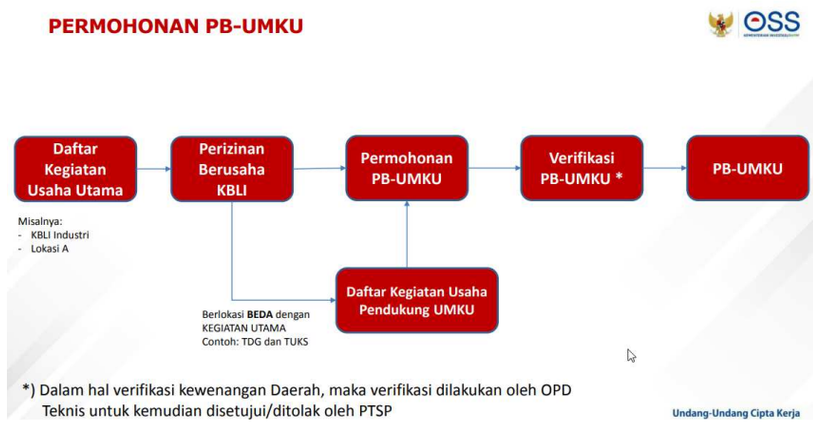
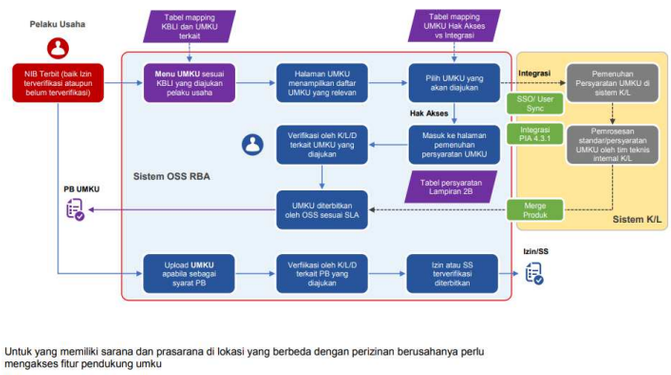
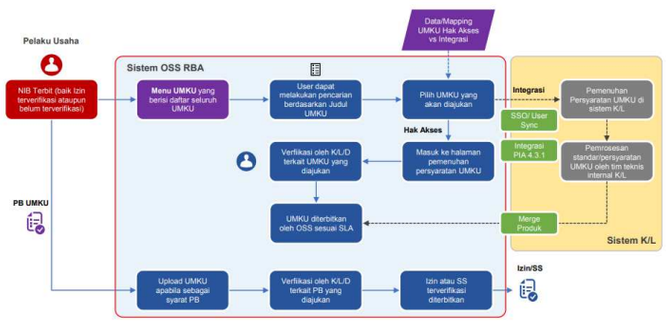
		4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal,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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

47. Izin Kegiatan Kerja Keruk
(Risiko Tinggi)

KBLI : 42914 Pengerukan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Pelaksana Kegiatan memenuhi persyaratan : 1. Administrasi : Perizinan yang diterbitkan oleh lembaga Online Single Subminission (OSS) 2. Teknis : a. Peta pengukuran kedalam awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan untuk kegiatan kerja keruk; b. Profil/potongan melintang dan volume kegiatan kerja keruk; c. Alinyemen Alur- Pelayaran; d. Kemiringan (slope) Alur-Pelayaran; e. Hasil penyelidikan tanah daerah yang akan dikeruk untuk mengetahui jenis dan struktur daru tanah; f. Hasil pengamatan arus untuk Lokasi Pembuangan Hasil Pengerukan (Dumping Area) di laut; 3. Kontrak kerja antara Pemilik Kegiatan dengan Pelaksana Kegiatan; 4. Persetujuan usaha pertambangan dari instansi yang berwenang untuk kegiatan kerja keruk dalam rangka penambangan; 5. Pertimbangan terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran dari Syahbandar bersama-sama dengan Distrik Navigasi setempat; 6. Peta laut yang menggambarkan lokasi kegiatan kerja keruk dan lokasi Pembuangan Material Hasil Pengerukan (Dumping Area) yang telah mendapatkan persetujuan dari Penyelenggara Pelabuhan yang dilengkapi dengan titik koordinat geografis; 7. Proposal rencana kegiatan kerja keruk yang diketahui oleh penanggungjawab pekerjaan paling sedikit memuat : a. Rencana volume hasil keruk, peralatan yang digunakan dan metode pelaksanaan pekerjaan pengerukan; b. Rencana jadwal pekerjaan pengerukan; c. Aspek ekonomi yang berisi kemampuan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan pengerukan; d. Dampak sosial yang terjadi pada tahap pelaksanaan pengerukan dan setelah melakukan kegiatan pekerjaan pengerukan; dan 8. Berita acara peninjauan lapangan oleh Tim Teknis terpadu Kantor Pusat Direktorat Jenderal dengan melibatkan Sekretariat Jenderal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU

		 2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Kegiatan Kerja Keruk (Risiko Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen;

		c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

		3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural;

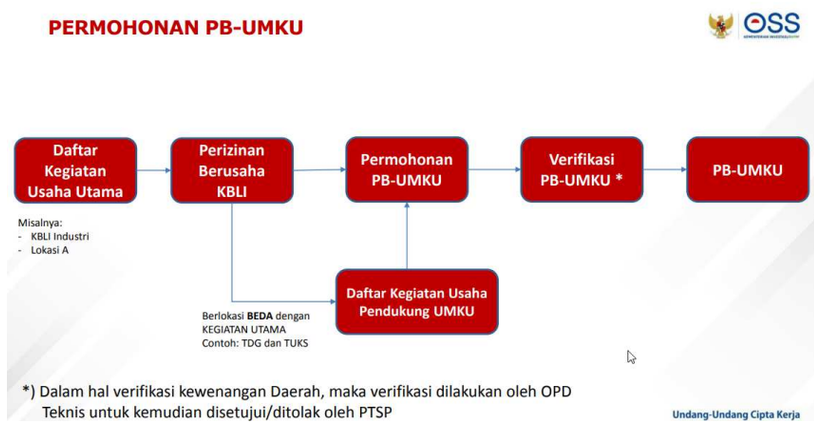
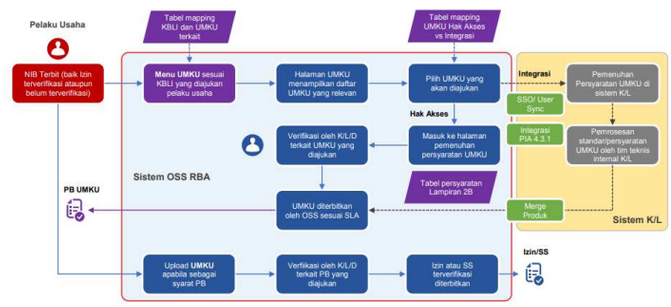
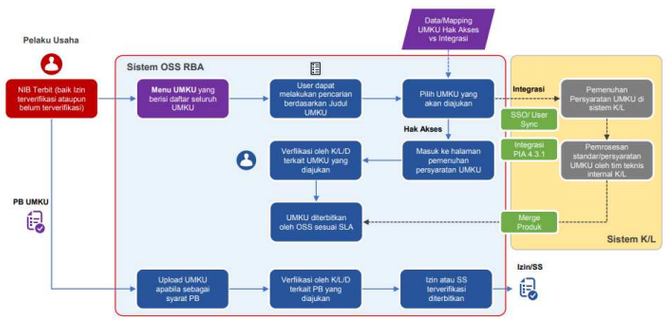
		2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

48. Izin Kegiatan Kerja Reklamasi
(Risiko Tinggi)

KBLI : 43210 Penyiapan Lahan (Reklamasi)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Pelaksana Kegiatan memenuhi persyaratan : 1. Administrasi : Perizinan yang diterbitkan oleh lembaga Online Single Subminission (OSS) 2. Peta pengukuran kedalam awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan direklamasi; 3. Kontrak kerja antara Pemilik Kegiatan dengan Pelaksana Kegiatan; 4. Surat pernyataan bahwa lahan hasil kerja Reklamasi akan dimohonkan hak pengelolaannya oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Surat pernyataan kesediaan untuk menyerahkan seluas 5% (lima persen) dari total lahan hasil kegiatan kerja Reklamasi kepada Penyelenggara Pelabuhan yang digunakan untuk kepentingan Pemerintah; 6. Untuk kegiatan kerja Reklamasi yang dilakukan oleh pengelola Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) atau pengelola Terminal Khusus (TERSUS), melampirkan surat pernyataan bahwa areal lahan hasil kegiatan kerja Reklamasi digunakan untuk menunjang usaha pokok dan tidak digunakan/disewakan kepada pihak lain; 7. Pertimbangan terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran dari Syahbandar bersama-sama dengan distrik navigasi seempat; 8. Pertimbangan dari Penyelenggara Pelabuhan setempat terhadap kesesuaian dengan Rencana Induk Pelabuhan bagi kegiatan kerja Reklamasi yang berada di dalam Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan; 9. Pertimbangan dari Bupati/Wali Kota setempat terhadap kesesuaian dengan rencana umum tata ruang wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan bagi kegiatan kerja Reklamasi di wilayah perairan terminal yang berada di luar Daerah Lingkungan Kerja atau Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan atau Terminal Khusus; 10. Peta laut yang menggambarkan lokasi kegiatan kerja reklamasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Penyelenggara Pelabuhan yang dilengkapi dengan titik koordinat geografis; 11. Proposal rencana kegiatan kerja reklamasi yang diketahui oleh penanggungjawab pekerjaan paling sedikit memuat : a. Maksud dan tujuan, rencana peruntukan lahan yang direklamasi, daftar peralatan yang digunakan, metode pelaksanaan pekerjaan Reklamasi, dan sumber material; b. Jadwal kegiatan kerja Reklamasi; c. Aspek ekonomi yang berisi kemampuan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan kerja Reklamasi; dan d. Dampak sosial yang terjadi pada tahap pelaksanaan kegiatan kerja Reklamasi yang dibuktikan dengan laporan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat setempat; dan 12. Berita acara peninjauan lapangan oleh Tim Teknis terpadu Kantor Pusat Direktorat Jenderal dengan melibatkan Sekretariat Jenderal.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait **Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait***  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Izin Kegiatan Kerja Reklamasi (Risiko Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima;

		b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

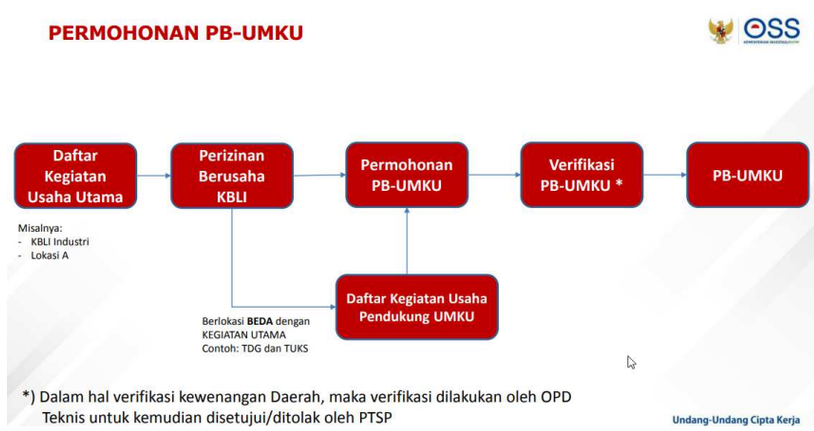
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural;

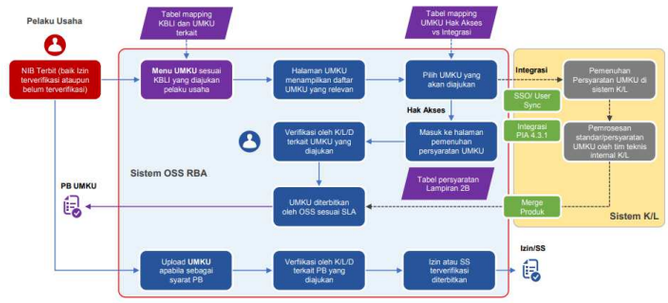
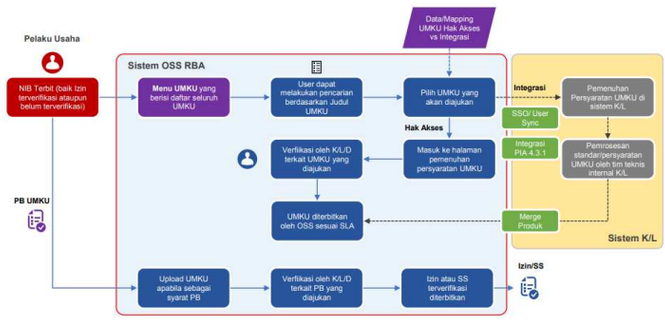
		2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan "CAKAP" (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

49. Sertifikat Standar Perpanjangan Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk/Kerja Reklamasi/ Kegiatan Kerja Keruk dan Reklamasi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 42914 Pengerukan

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Laporan progres terakhir kegiatan kerja keruk/kerja reklamasi/kerja keruk dan reklamasi yang diketahui oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat; 2. Kontrak kerja antara Pemilik Kegiatan dengan Pelaksana Kegiatan; 3. Alasan/justifikasi keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan kerja keruk/kerja reklamasi/kerja keruk dab reklamasi yang diketahui oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat; 4. Pertimbangan terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran dari Syahbandar bersama-sama dengan distrik navigasi seempat; 5. Pertimbangan dari Penyelenggara Pelabuhan setempat terhadap kesesuaian dengan Rencana Induk Pelabuhan bagi kegiatan kerja Reklamasi yang berada di dalam Daerah Lingkungan Kerja Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan; dan 6. Jadwal pelaksanaan kegiatan kerja keruk/kerja reklamasi/kerja keruk dan reklamasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perpanjangan Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk/Kerja Reklamasi/ Kegiatan Kerja Keruk dan Reklamasi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

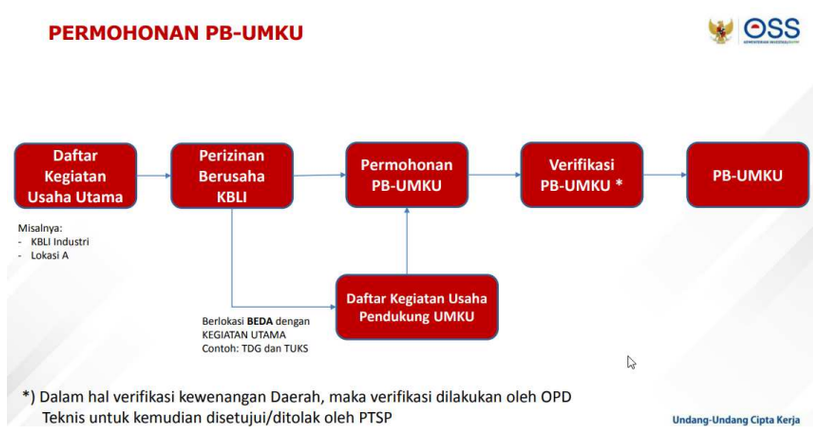
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

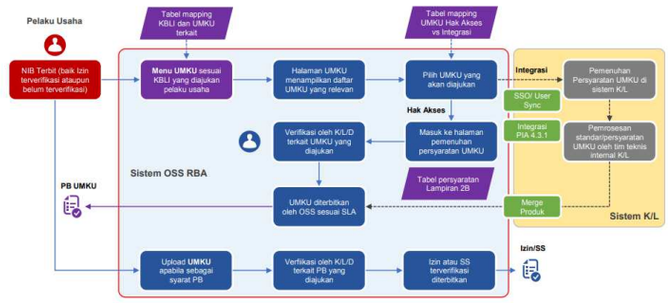
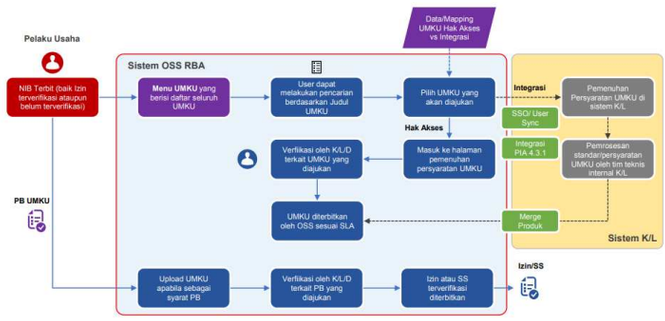
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

50. Sertifikat Standar Perpanjangan Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk/Kerja Reklamasi/ Kegiatan Kerja Keruk dan Reklamasi
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 43210 Persiapan Lahan (Reklamasi)

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Laporan progres terakhir kegiatan kerja keruk/kerja reklamasi/kerja keruk dan reklamasi yang diketahui oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat; 2. Kontrak kerja antara Pemilik Kegiatan dengan Pelaksana Kegiatan; 3. Alasan/justifikasi keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan kerja keruk/kerja reklamasi/kerja keruk dab reklamasi yang diketahui oleh Penyelenggara Pelabuhan setempat; 4. Pertimbangan terhadap aspek keselamatan dan keamanan pelayaran dari Syahbandar bersama-sama dengan distrik navigasi seempat; 5. Pertimbangan dari Penyelenggara Pelabuhan setempat terhadap kesesuaian dengan Rencana Induk Pelabuhan bagi kegiatan kerja Reklamasi yang berada di dalam Daerah Lingkungan Kerja Daerah Lingkungan Kepentingan pelabuhan; dan 6. Jadwal pelaksanaan kegiatan kerja keruk/kerja reklamasi/kerja keruk dan reklamasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perpanjangan Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk/Kerja Reklamasi/ Kegiatan Kerja Keruk dan Reklamasi (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

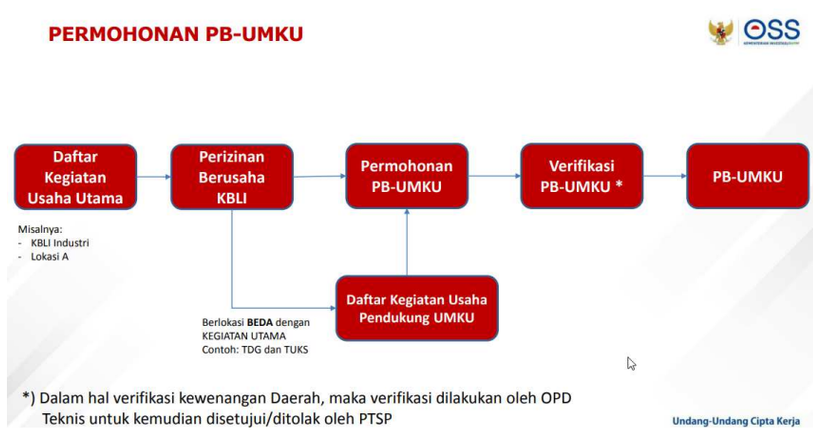
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

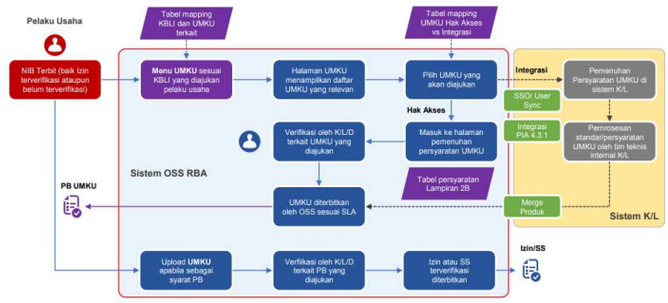
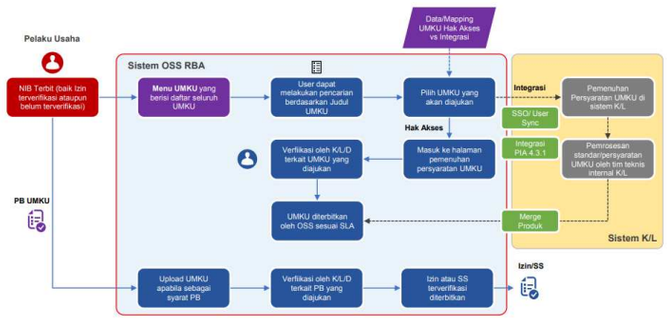
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

51. Sertifikat Standar Pembangunan/ Pengembangan Terminal Khusus/TUKS
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 43210 -

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Perjanjian Konsesi dari Pemerintah; 2. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah; 3. Izin usaha pokok yang masih berlaku; 4. Dokumen teknis yang paling sedikit memuat : a. Rencana volume bongkar muat, dan frekuensi kunjungan kapal serta rencana ukuran (tonase dan panjang) kapal terbesar yang akan sandar/tambat; b. Gambar denah, tampak, potongan dan ukuran (dimensi) serta jenis material konstruksi yang di sertai Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua(titik di darat; c. Peta Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan untuk Terminal Khusus; d. Peta situasi (mapping) Terminal Khusus/TUKS terhadap instansi/ bangunan lain disekitarnya; 5. Berita Acara peninjauan dan evaluasi rencana pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/TUKS oleh Syahbandar bersama Penyelenggara Pelabuhan terdekat beserta Distrik Navigasi setempat yang paling sedikit memuat : a. Bahwa pelabuhan umum terdekat tidak dapat melayani kegiatan bongkat muat barang berupa bahan baku, hasil produksi dan peralatan penunjang produksi tersebut; b. Data fasilitas sandar/tambat; c. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di darat; d. Rencana alur keluar masuk Terminal Khusus/TUKS dan Sarana Bantu Navigasi-Pelayaran; dan 6. Dokumentasi Peninjauan lapangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pembangunan/ Pengembangan Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

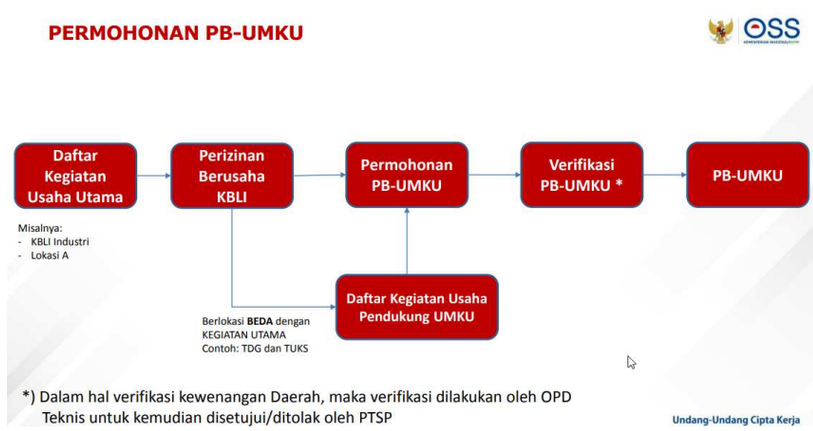
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

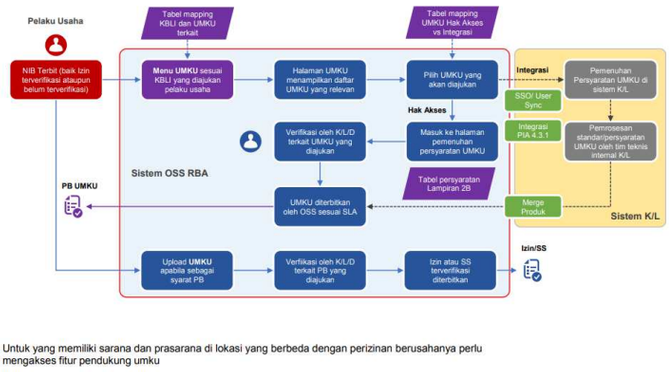
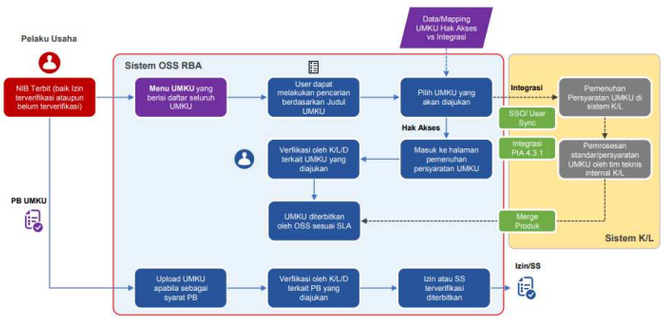
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

52. Sertifikat Standar Pengoperasian Terminal Khusus/TUKS
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 43210 -

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Perjanjian Konsesi dari Pemerintah; 2. Sertifikat Standar Pembangunan/ Pengembangan Terminal Khusus/ TUKS; 3. Izin usaha pokok yang masih berlaku; 4. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah; dan 5. Berita Acara pemeriksaan fisik, uji coba sandar/lepas dan olah gerak kapal oleh Syahbandar pada pelabuhan terdekat yang paling sedikit memuat : 1. Pembangunan Terminal Khusus/TUKS telah selesai dilaksanakan sesuai dengan Sertifikat Standar pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/ TUKS dan siap unutk dioperasikan; 2. Hasil pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/ TUKS telah memenuhi aspek keamanan, ketertiban, dan keselamatan pelayaran serta kelestarian lingkungan; dan 3. Dokumentasi peninjauan lapangan 6. Dokumentasi Peninjauan lapangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Pengoperasian Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

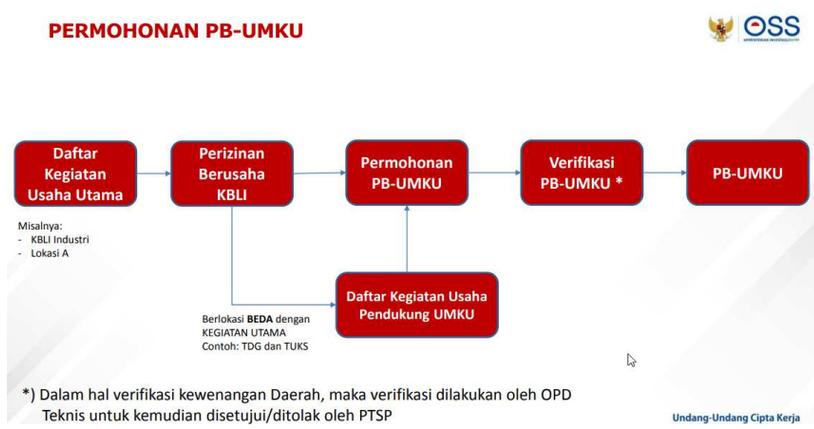
		2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir,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

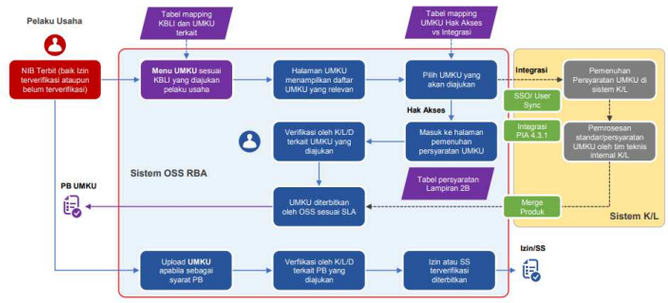
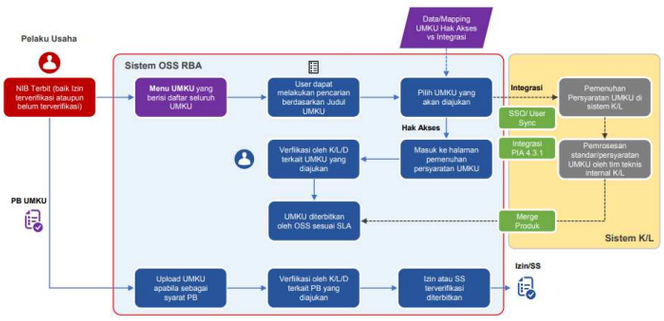
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

53. Sertifikat Standar Perpanjangan Pembangunan/ Pengembangan Terminal Khusus/TUKS
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 43210 -

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Sertifikat Standar pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/ TUKS; 2. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah; 3. Izin usaha pokok yang masih berlaku; 4. Berita Acara peninjauan dan evaluasi rencana perpanjangan masa berlaku pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/TUKS oleh Syahbandar bersama Penyelenggara Pelabuhan terdekat beserta Distrik Navigasi setempat yang paling sedikit memuat : 1. Kemajuan fisik pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/ TUKS; 2. Justifikasi/kendala keterlambatan penyelesaian pelaksanaan pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/ TUKS dari pelaku usaha; 3. Dokumentasi peninjauan lapangan; dan 5. Surat pernyataan kesanggupan menyelesaikan pembangunan/ pengembangan Terminal Khusus/TUKS paling lama 2 (dua) tahun disertai timeline kurva “S” rencana penyelesaian.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perpanjangan Pembangunan/ Pengembangan Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat

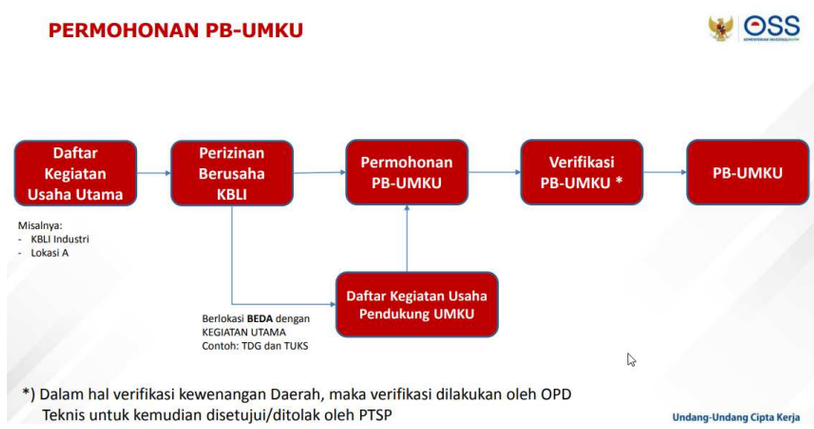
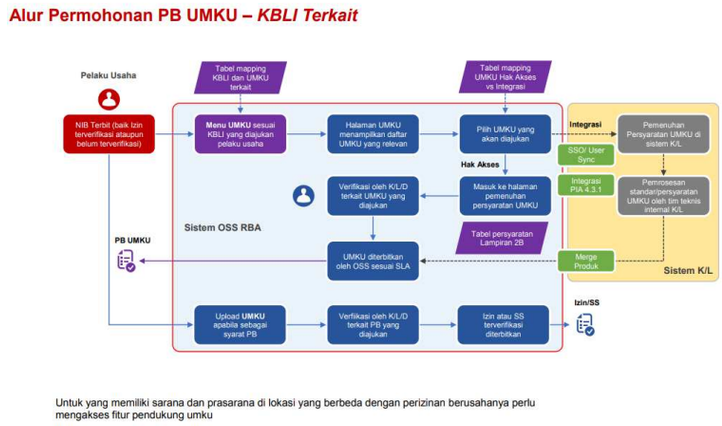
		layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar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

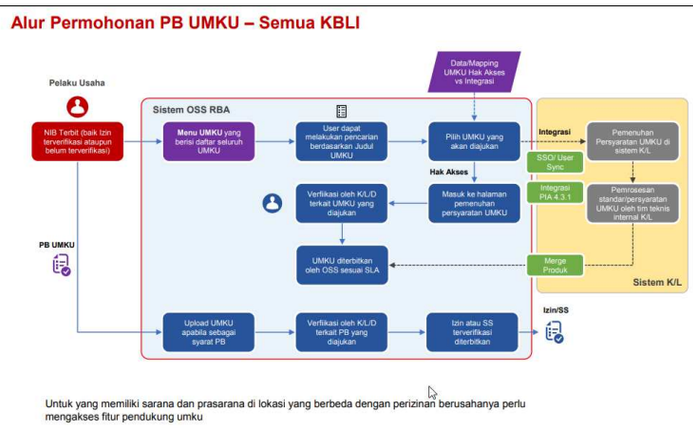
		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

54. Sertifikat Standar Perpanjangan Pengoperasian Terminal Khusus/TUKS
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 43210 -

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Sertifikat Standar pengoperasioan atau izin komersial/ operasional Terminal Khusus/ TUKS yang telah berlaku efektif dari Lembaga OSS; 2. Izin usaha pokok yang masih berlaku; 3. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah; dan 4. Berita Acara peninjauan dan evaluasi oleh Syahbandar pada pelabuhan terdekat yang paling sedikit memuat : a. Fasilitas Terminal Khusus/TUKS tidak mengalami perubahan dari Sertifikat Standar pengoperasian sebelumnya dan masih layak untuk dioperasikan; dan b. Dokumentasi Peninjauan lapangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait  3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI

		
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Perpanjangan Pengoperasian Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha)

		• Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan ke DPMPTSP Kabupaten Pelalawan • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas pengaduan di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

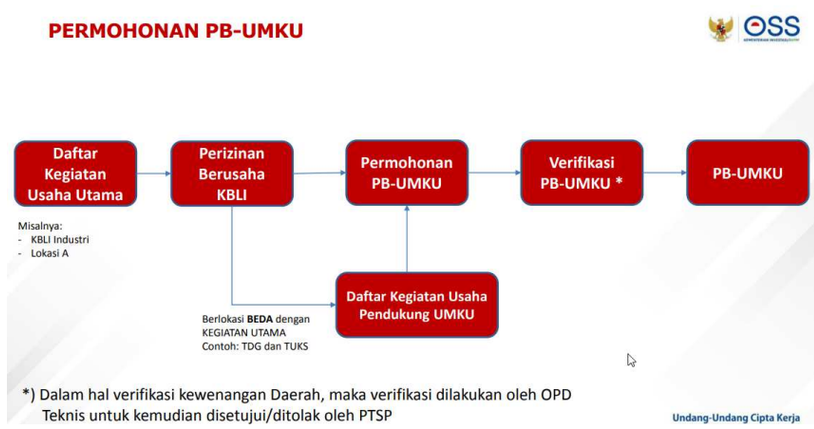
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

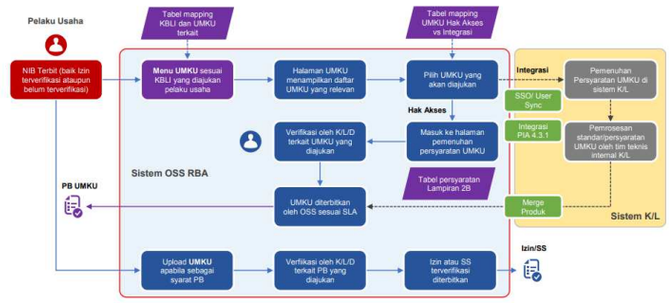
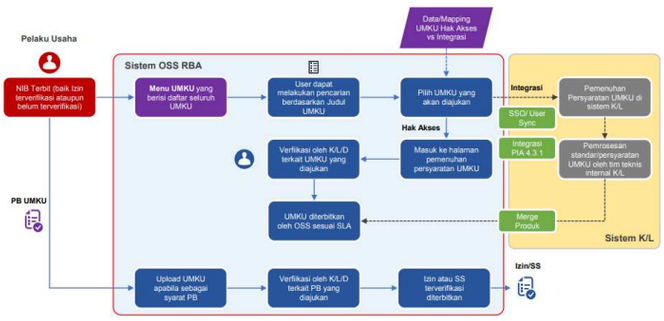
		dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat;
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan OSS);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA (PB UMKU)
SEKTOR TRANSPORTASI

55. Sertifikat Standar Penyesuaian Terminal Khusus/TUKS
(Risiko Menengah Tinggi)

KBLI : 43210 -

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	1. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah dan/atau akta pengalihan status dan aset kepemilikan; 2. Izin usaha pokok yang masih berlaku; 3. Berita Acara peninjauan dan evaluasi rencana penyesuaian Terminal Khusus/TUKS oleh Syahbandar bersama penyelenggara pelabuhan terdekat beserta Distrik Navigasi setempat yang paling sedikit memuat : a. Bahwa pelabuhan umum terdekat tidak dapat melayani kegiatan bongkar muat barang berupa bahan baku, hasil produksi dan peralatan penunjang produksi tersebut; b. Data fasilitas sandar/tambat; c. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di darat; d. Rencana alur keluar masuk Terminal Khusus/TUKS dan Sarana Bantu Navigasi-Pelayaran; e. Peta Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan untuk Terminal Khusus; dan f. Dokumentasi Peninjauan lapangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohonan PB-UMKU  2. Penerbitan PB-UMKU KBLI Terkait

		Alur Permohonan PB UMKU – *KBLI Terkait*  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku 3. Penerbitan PB-UMKU Semua KBLI **Alur Permohonan PB UMKU – Semua KBLI**  Untuk yang memiliki sarana dan prasarana di lokasi yang berbeda dengan perizinan berusahanya perlu mengakses fitur pendukung umku
3.	Jangka waktu pelayanan	Dikeluarkan setelah memenuhi persyaratan.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Standar Penyesuaian Terminal Khusus/TUKS (Risiko Menengah Tinggi)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

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

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;

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

		3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;