

STANDAR PELAYANAN
4. Persetujuan Diversifikasi Usaha

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan tertulis bermaterai @6.000 2. IUP-B atau IUP; 3. Profil Perusahaan meliputi Akta Pendirian dan perubahan terakhir yang telah terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, komposisi kepemilikan saham, susunan pengurus dan bidang usaha perusahaan; 4. Rencana kerja tentang diversifikasi usaha; 5. Surat dukungan Kepala Dinas yang membidangi perkebunan Kabupaten/Kota; 6. Surat dukungan diversifikasi usaha dari Instansi terkait; 7. Izin Lingkungan dari gubernur atau bupati/walikota sesuai kewenangan; dan 8. Hasil Penilaian Usaha Perkebunan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian tentang Penilaian Usaha Perkebunan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan lapangan (apabila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft surat persetujuan; 5. Penetapan surat persetujuan dan penomoran; 6. Penandatanganan surat persetujuan; 7. Penyerahan surat persetujuan dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Diversifikasi Usaha
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com

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

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pertanian RI No. 98/Permentan/OT.140/9/2013 Tahun 2013 tentang Pedoman Perizinan Berusaha Perkebunan; 2. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor depan (<i>front office</i>), antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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