

STANDAR PELAYANAN
1. Rekomendasi Penelitian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekaman KTP dan/atau Kartu Identitas lainnya. 2. Surat rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Propinsi Riau /intansi/lembaga terkait.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Pemeriksaan dan verifikasi draf rekomensasi penelitian; 4. Penetapan rekomendasi penelitian dan penomoran; 5. Penandatanganan rekomendasai penelitian; 6. Penyerahan rekomendasi penelitian dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja sejak berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi Penelitian
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),

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

STANDAR PELAYANAN
2. Surat Keterangan Penelitian (SKP)

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan permohonan oleh peneliti dengan mengajukan permohonan SKP secara tertulis sesuai dengan ruang lingkup penelitian yang ditandatangani oleh: <ol style="list-style-type: none"> a. Peneliti perseorangan dengan diketahui oleh lurah/kepala desa tempat domisili peneliti; b. Pimpinan yang membidangi penelitian dari lembaga pendidikan/ perguruan tinggi untuk peneliti yang berasal dari lembaga pendidikan/ perguruan tinggi; c. Pimpinan yang membidangi penelitian dari badan usaha untuk peneliti badan usaha; dan d. Pimpinan yang membidangi penelitian dari organisasi kemasyarakatan untuk peneliti organisasi kemasyarakatan. 2. Proposal penelitian dalam bahasa Indonesia yang memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. latar belakang, b. maksud dan tujuan, c. ruang lingkup, d. jangka waktu penelitian, e. nama peneliti, f. sasaran/target penelitian, g. metode penelitian, h. lokasi penelitian, dan i. hasil yang diharapkan dari penelitian; 3. surat pernyataan untuk menaati dan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; 4. surat pernyataan bertanggungjawab terhadap keabsahan dokumen/berkas yang diserahkan; 5. Identitas peneliti <ol style="list-style-type: none"> a. Peneliti perseorangan meliputi fotokopi kartu tanda penduduk dan pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar; b. Peneliti kelompok, badan usaha, atau organisasi kemasyarakatan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) peneliti kelompok yaitu fotokopi kartu tanda penduduk dan pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar bagi ketua tim; b) badan usaha yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - fotokopi kartu tanda penduduk ketua tim; - pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) - sebanyak 3 (tiga) lembar ketua tim; dan - fotokopi surat pengesahan sebagai badan hukum usaha. c) organisasi kemasyarakatan tidak berbadan hukum yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - fotokopi kartu tanda penduduk ketua tim; - pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) - sebanyak 3 (tiga) lembar ketua tim; dan - fotokopi surat keterangan terdaftar.

		<p>d) organisasi kemasyarakatan berbadan hukum yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fotokopi kartu tanda penduduk ketua tim; - pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar ketua tim; dan - fotokopi surat pengesahan badan hukum organisasi kemasyarakatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft SKP 5. Penetapan SKP dan penomoran; 6. Penandatanganan SKP; 7. Penyerahan SKP dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Penelitian (SKP)
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;

B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian. 3. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan;

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

STANDAR PELAYANAN

1. Persetujuan Penambahan Kapasitas Industri Pengolahan Hasil Perkebunan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan tertulis bermaterai @6.000 2. IUP-P 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. Rekomendasi ketersediaan bahan baku dari dinas provinsi atau kabupaten/kota yang membidangi perkebunan sesuai kewenangan; 5. Rencana kerja tentang perubahan kapasitas; 6. Izin Lingkungan dari gubernur atau bupati/walikota sesuai kewenangan; dan 7. 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 mendaftar 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 Penambahan Kapasitas Industri Pengolahan Hasil Perkebunan
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 • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id

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

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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>

STANDAR PELAYANAN
2. Persetujuan Perubahan Luas Lahan

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan tertulis bermaterai @6.000 2. 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; 3. Nomor Pokok Wajib Pajak; 4. Rekomendasi kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan kabupaten/kota dari bupati/walikota untuk IUP yang diterbitkan oleh gubernur; 5. Rekomendasi kesesuaian dengan Perencanaan Pembangunan Perkebunan Provinsi dari gubernur untuk IUP yang diterbitkan oleh bupati/walikota; 6. Izin lokasi dari bupati/walikota yang dilengkapi dengan peta digital calon lokasi dengan skala 1:100.000 atau 1:50.000 (cetak peta dan file elektronik) sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak terdapat izin yang diberikan pada pihak lain; 7. Pertimbangan teknis ketersediaan lahan dari dinas yang membidangi kehutanan, apabila areal yang diminta berasal dari kawasan hutan; 8. Jaminan pasokan bahan baku dengan menggunakan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan.; 9. Rencana kerja pembangunan kebun dan unit pengolahan hasil perkebunan termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar; 10. Izin Lingkungan dari gubernur atau bupati/walikota sesuai kewenangan; 11. Pernyataan kesanggupan: <ol style="list-style-type: none"> a. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT); b. memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pembukaan lahan tanpa bakar serta pengendalian kebakaran; c. memfasilitasi pembangunan kebun untuk masyarakat sekitar yang dilengkapi dengan rencana kerja dan rencana pembiayaan; dan d. melaksanakan kemitraan dengan Pekebun, karyawan dan Masyarakat Sekitar perkebunan. 12. Surat Pernyataan dari Pemohon bahwa status Perusahaan Perkebunan sebagai usaha mandiri atau bagian dari Kelompok (Group) Perusahaan Perkebunan belum menguasai lahan melebihi batas paling luas yang diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan. 13. Hasil Penilaian Usaha Perkebunan berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian tentang Penilaian Usaha Perkebunan. 14. Laporan Kemajuan fisik dan keuangan Perusahaan

		15. (Untuk pengurangan luas lahan persyaratan hanya memerlukan persyaratan butir a, b dan butir n serta alasan usulan untuk pengurangan lahan)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar 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	Peretujuan Perubahan Luas Lahan
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 DPMPSTP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstp@gmail.com • Website : www.dpmpstp.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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan.

		3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
3. Persetujuan Perubahan Jenis Tanaman

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 serta SK HGU; 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. Rekomendasi dari dinas provinsi atau kabupaten/kota yang membidangi perkebunan sesuai kewenangan 5. Rencana kerja tentang perubahan jenis tanaman 6. Izin Lingkungan dari gubernur atau bupati/walikota sesuai kewenangan 7. 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 mendaftar 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 Perubahan Jenis Tanaman
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 DPMPSTP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id

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

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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>

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>

STANDAR PELAYANAN
5. Persetujuan Prinsip Rumah Potong Hewan

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 secara tertulis bermaterai @6000 2. Foto copy KTP 3. Foto copy akte pendirian perusahaan yang disahkan pejabat berwenang 4. Foto copy profil perusahaan 5. Foto copy surat tanah 6. Foto copy PBB 7. Foto copy NPWP 8. Memiliki dokter hewan berwenang di bidang pengawasan kesehatan masyarakat veteriner; 9. Fotocopy keikutsertaan karyawan sebagai BPJS Ketenagakerjaan 10. Rekomendasi BKPRD 11. Rekomendasi tim teknis PD terkait. 12. Pertimbangan teknis dari BPN untuk Luas diatas 1 Ha
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 15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Rumah Potong Hewan
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 • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id

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

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84); 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2012 Tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner Dan Kesejahteraan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 214); 3. 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);

		<ul style="list-style-type: none"> 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 aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
1. Surat Terdaftar Penyehat Tadisional

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; 2. surat pernyataan mengenai metode atau teknik pelayanan yang diberikan; 3. fotokopi KTP yang masih berlaku; 4. pas photo terbaru ukuran 4 x 6 cm (empat kali enam centi meter) sebanyak 2 (dua) lembar; 5. surat keterangan lokasi tempat praktik dari lurah atau desa; 6. surat pengantar puskesmas; 7. surat rekomendasi dari asosiasi sejenis / rekomendasi dari tim sentra pengembangan dan penerapan pengobatan tradisional atau surat keterangan dari tempat kegiatan magang. 8. surat rekomendasi dari dinas kesehatan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantikui.layanan.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan; 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft STPT 5. Penetapan STPT dan penomoran; 6. Penandatanganan STPT; 7. Penyerahan STPT dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Terdaftar Penyehat Tadisional
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877

		<ul style="list-style-type: none"> • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kesehatan Tradisional Empiris; 5. 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);

		<ul style="list-style-type: none"> 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 sicontik cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN

1. Persetujuan Prinsip Mix Concrate (semen cor) dan Betcing Plant

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 bermaterai @6.000,- 2. Foto copy akta pendirian perusahaan 3. Foto copy KTP 4. Foto copy IMB/PBG 5. Surat tanah / sewa menyewa 6. Peta lokasi 7. Rekomendasi camat 8. Persetujuan sempadan 9. Foto copy PBB 10. Foto copy keikutsertaan karyawan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar 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 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Mix Concrate (semen cor) dan Betcing Plant
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	---

B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.

5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari : 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
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 DPMPSTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan 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
2. Persetujuan Prinsip Perumahan/Real Estate

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 bermaterai @6.000,- 2. Foto copy KTP 3. Foto copy surat tanah 4. Foto copy IMB/PBG 5. Foto copy akta pengesahan pendirian / perubahan perusahaan 6. Persetujuan sempadan 7. Peta lokasi 8. Rekomendasi camat 9. Foto copy SIUP Pusat 10. Foto copy PBB 11. Foto copy keikutsertaan karyawan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan 12. Rekomendasi BKPRD 13. Pertimbangan Teknis BPN 14. Surat kuasa jika diwakilkan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar 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 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Perumahan/Real Estate
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 • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),

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

STANDAR PELAYANAN
100. Persetujuan Prinsip Menara Telekomunikasi

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 bermaterai @6.000,- 2. Foto copy KTP 3. Foto copy surat tanah 4. Foto copy akta pengesahan pendirian / perubahan perusahaan 5. Dukungan dari masyarakat setempat / Persetujuan smpadan 6. Peta lokasi 7. Foto copy retribusi pengawasan menara telekomunikasi 8. Foto copy keikutsertaan karyawan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan 9. Rekomendasi BKPRD 10. Rekomendasi Teknis BPN 11. Rekomendasi PD teknis / BAP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar 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 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Menara Telekomunikasi
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 • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),

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

STANDAR PELAYANAN

4. Persetujuan Prinsip Pembangunan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

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 bermaterai @6.000,- 2. Foto copy KTP 3. Foto copy akta pengesahan pendirian / perubahan perusahaan 4. Foto copy surat tanah 5. Foto copy profil perusahaan 6. Foto copy NPWP 7. Peta lokasi 8. izin sempadan diketahui oleh Lurah/kades 9. Foto copy keikutsertaan karyawan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan 10. Rekomendasi BKPRD 11. Pertimbangan tertulis dari BPN 12. Foto copy izin lingkungan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar 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 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Pembangunan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),

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

STANDAR PELAYANAN

5. Persetujuan Prinsip Pembangunan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Energi (SPBE)

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 bermaterai @6.000,- 2. Foto copy KTP 3. Foto copy akta pengesahan pendirian / perubahan perusahaan 4. Foto copy surat tanah 5. Foto copy profil perusahaan 6. Foto copy NPWP 7. Peta lokasi 8. izin sempadan diketahui oleh Lurah/kades 9. Foto copy keikutsertaan karyawan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan 10. Rekomendasi BKPRD 11. Pertimbangan tertulis dari BPN 12. Foto copy izin lingkungan
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 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Pembangunan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Energi (SPBE)
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),

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

STANDAR PELAYANAN

6. Persetujuan Prinsip Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Bio Gas

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 bermaterai @6.000,- 2. Foto copy KTP 3. Foto copy akta pendirian perusahaan yang disahkan pejabat berwenang 4. Foto copy surat tanah 5. Foto copy profil perusahaan 6. Foto copy NPWP 7. Peta lokasi 8. Izin sepadan diketahui Lurah/Kades 9. Foto copy keikutsertaan karyawan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan 10. Rekomendasi dari BKPRD 11. Pertimbangan tertulis dari BPN 12. Foto copy persetujuan lingkungan
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 12 (dua belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Prinsip Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Bio Gas
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 DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),

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

STANDAR PELAYANAN

7. Rekomendasi Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Bukan Logam dan Batuan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan diatas materai; 2. Kartu Tanda Penduduk penanggung jawab; 3. KRK dari Dinas PUPR Kabupaten Pelalawan; 4. Sertifikat atau tanda bukti kepemilikan tanah beserta Pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir; 5. Profil Badan Usaha; 6. Akte pendirian bahan usaha yang bergerak di bidang usaha pertambangan yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang 7. Peta permohonan WIUP yang dilengkapi dengan batas koordinat geografis lintang dan bujur sesuai dengan ketentuan sistem informasi geografis yang berlaku secara nasional 8. Rekomendasi dinas teknis;
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 (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft rekomendasi; 5. Penetapan rekomendasi dan penomoran; 6. Penandatanganan rekomendasi; 7. Penyerahan rekomendasi dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari kerja,
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Rekomendasi Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP) Bukan Logam dan Batuan.
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 • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id

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

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;

		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 5 (lima) orang, terdiri dari : 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
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. Pencanaan 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

1. Persetujuan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan. 2. Proposal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id ; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Pemeriksaan dan verifikasi draf persetujuan; 4. Penetapan dan penomoran; 5. Penandatanganan persetujuan; 6. Penyerahan persetujuan dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari kerja sejak berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.</p> <p>2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> menerima dan memberikan tanda terima; memeriksa kelengkapan dokumen; mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; menelaah dan menanggapi; menatausahakan; melaporkan hasil; dan memantau dan mengevaluasi. <p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang

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

STANDAR PELAYANAN

1. Tanda Daftar Pemeriksaan Alat Proteksi Pemadam Kebakaran

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan diatas materai Rp. 6.000,- 2. Foto copy Kartu Tanda Penduduk 3. Daftar Prasarana, sarana dan peralatan 4. Denah lokasi dan bangunan 5. Rekomendasi dari Satpol PP dan Damkar
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Retribusi Daerah.
5.	Produk pelayanan	Tanda Daftar Pemeriksaan Alat Proteksi Pemadam Kebakaran
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 • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. 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; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;

		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 5 (lima) orang, terdiri dari : 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
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. Pencanaan 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;