

**1. Persetujuan Bangunan Gedung  
Service Delivery**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir Permohonan</li> <li>2. Foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk)</li> <li>3. Surat kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang (KKPR) / SKRK / Advice Plan</li> <li>4. Surat Pernyataan Untuk Mengikuti Ketentuan Dalam SKRK</li> <li>5. Fotocopy Surat Tanah</li> <li>6. Surat Pernyataan Tanah Tidak Dalam Sengketa</li> <li>7. Data Umum Bangunan Gedung</li> <li>8. Dokumen Rencana Teknis Bangunan Gedung (Rencana Arsitek , Rencana Struktur, Dan Rencana Utilitas)</li> <li>9. Surat Pernyataan Menggunakan Desain Prototipe / Surat Pernyataan Arsitek Untuk Yang Menggunakan Jasa Konsultansi</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Customer Service memberikan Pelayanan Informasi dan penjelasan terkait permohonan yang akan diajukan serta mengambil nomor antrian pemohon</li> <li>2. Setelah mendapatkan nomor antrian pemohon mendapat panggilan nomor antrian oleh FO untuk menuju FO pelayanan.</li> <li>3. Pemohon memperoleh informasi mengenai perizinan yang akan diajukan oleh permohonan.</li> <li>4. Petugas Pelayanan / Kasi Pelayanan (Front Office-FO): memberikan informasi untuk menyiapkan email dan membuat user di aplikasi SIMBG untuk mengupload persyaratan sesuai pengajuan PBG dan memeriksa berkas permohonan (berkas ditolak/diterima)</li> <li>5. Memeriksa dokumen yang di upload oleh Pemohon ke Aplikasi SIMBG oleh Tim Teknis / Dinas Teknis</li> <li>6. Berkas diterima dan diverifikasi OPD Teknis untuk cek kelengkapan berkas dan cek lapangan (berkas ditolak/diterima)</li> <li>7. Setelah selesai cek kelengkapan berkas diterima dan diverifikasi oleh Tim Teknis OPD Teknis</li> <li>8. Berkas dikirim ke Tim TPA/TPT/ Penilik/TABG untuk diverifikasi dan divalidasi (berkas diterima/ditolak) setelah selesai dilanjutkan ke DPMPTSP.</li> <li>9. Setelah dilanjut oleh Tim Teknis / OPD Teknis Cetak SKRD dan diupload di SIMBG oleh Seksi Penerbitan, setelah selesai dilanjutkan ke user pengawas / Kabid</li> <li>10. Validasi Pengawas / Kabid dan mengupload bukti setor Bank setelah selesai lanjut ke user kepala dinas untuk divalidasi dan mencetak PBG</li> <li>11. Setelah selesai mencetak PBG diserahkan kepada Kasi Pelayanan</li> <li>12. Petugas Pelayanan (front office) : Menyerahkan surat izin ke pemohon.</li> <li>13. Petugas FO memberi form SKM untuk diisi pemohon dan diserahkan kembali ke petugas FO untuk Penilaian SKM</li> </ol>
3.	Waktu Penyelesaian	30 (Tiga Puluh) hari setelah persyaratan teknis dinyatakan lengkap
4.	Biaya/tariff	Retribusi
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Alamat Surat Konsultasi : Jl. Yos Sudarso No.07 Rt. 05 Kel. Majapahit Kec. Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau</li> <li>2. Melalui Telepon : (0733) 322173</li> <li>3. Melalui Website : <a href="http://dpmptsp.lubuklinggaukota.go.id">http://dpmptsp.lubuklinggaukota.go.id</a></li> <li>4. Melalui pengaduan langsung (petugas Loker Pengaduan)</li> </ol>

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.</li> <li>2. Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Lubuklinggau</li> <li>3. Surat Edaran Kemendagri Nomor 011/5976/SJ tentang Percepatan penyusunan regulasi persyaratan dasar perizinan berusaha, penyelenggaraan layanan persetujuan bangunan Gedung dan retribusi persetujuan bangunan Gedung serta retribusi penggunaan tenaga kerja asing.</li> <li>4. Keputusan Walikota Lubuklinggau Nomor 355/KPTS/DPM-PTSP/2021 Tentang Layanan penerbitan persetujuan bangunan gedung tanpa pungutan retribusi.</li> <li>5. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor : Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penanda Tanganan Pelayanan Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu</li> </ol>																		
2.	Sarana, prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang memadai.</li> <li>2. Ruang Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Pendampingan</li> <li>b. Pelayanan mandiri</li> </ol> </li> <li>3. Customer Service</li> <li>4. Ruang tamu / Priority Seating</li> <li>5. Lapangan parkir. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Parkir Tamu</li> <li>b. Parkir Disabilitas</li> <li>c. Parkir Pegawai</li> </ol> </li> <li>6. Toilet. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Toilet Tamu</li> <li>b. Toilet Disabilitas</li> </ol> </li> <li>7. Ruang Konsultasi</li> <li>8. Ruang Tim Teknis</li> <li>9. Lemari dokumen.</li> <li>10. Komputer.</li> <li>11. Printer.</li> <li>12. Telepon/facsimile</li> <li>13. Ruang Klinik</li> <li>14. Pojok Baca</li> <li>15. Ruang Laktasi</li> <li>16. Playground</li> <li>17. Drink Corner</li> <li>18. Mesin Antrian</li> <li>19. Mesin Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>20. Kamera Pengawas CCTV</li> <li>21. Media Layanan Pengaduan</li> <li>22. Sarana Prasarana Khusus Disabilitas</li> </ol>																		
3.	Kompetensi pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Customer Service</td> <td style="width: 20%;">1 orang</td> <td style="width: 20%;">S1</td> </tr> <tr> <td>Front Office Sicantik</td> <td>2 orang</td> <td>S1</td> </tr> <tr> <td>Kasi Pelayanan Perizinan Non Usaha</td> <td>1 orang</td> <td>S2</td> </tr> <tr> <td>Kasi Rekomendasi Teknis dan Evaluasi izin Non Usaha</td> <td>1 orang</td> <td>S1</td> </tr> <tr> <td>Kasi Pengolahan dan Penerbitan Izin Non Usaha</td> <td>1 orang</td> <td>S1</td> </tr> <tr> <td>OPD Teknis</td> <td>1 orang</td> <td>S1</td> </tr> </table>	Customer Service	1 orang	S1	Front Office Sicantik	2 orang	S1	Kasi Pelayanan Perizinan Non Usaha	1 orang	S2	Kasi Rekomendasi Teknis dan Evaluasi izin Non Usaha	1 orang	S1	Kasi Pengolahan dan Penerbitan Izin Non Usaha	1 orang	S1	OPD Teknis	1 orang	S1
Customer Service	1 orang	S1																		
Front Office Sicantik	2 orang	S1																		
Kasi Pelayanan Perizinan Non Usaha	1 orang	S2																		
Kasi Rekomendasi Teknis dan Evaluasi izin Non Usaha	1 orang	S1																		
Kasi Pengolahan dan Penerbitan Izin Non Usaha	1 orang	S1																		
OPD Teknis	1 orang	S1																		
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala DPM-PTSP</li> <li>2. Sekretaris DPM-PTSP</li> <li>3. KepalaBidang</li> </ol>																		
5.	Jumlah pelaksana	7 ( Tujuh ) orang																		
6.	Jaminan	Melalui Maklumat Pelayanan dengan Melaksanakan Pelayanan																		

	pelayanan	sesuai Standar Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Nomor Registrasi dan Barcode
8.	Evaluasi kinerja pegawai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam rapat internal.</li> <li>2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap pemohon izin yang mengambil dokumen izin jadi akan diberikan formulir IKM untuk diisi.</li> <li>• Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>• Analisa data dan evaluasi.</li> <li>• Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ul> </li> <li>3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>