

**b. Resiko Menengah Rendah**  
**Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi form kelengkapan perizinan berusaha melalui OSS-RBA</li> <li>2. Menyiapkan email perusahaan untuk yang berbadan hukum dan/atau email usaha/pribadi untuk usaha perseorangan yang aktif</li> <li>3. Untuk kantor cabang/perwakilan menyiapkan user dan password aplikasi OSS-RBA kantor pusat.</li> <li>4. Bagi usaha yang berbadan hukum melampirkan Akta pendirian perusahaan serta perubahan terakhir beserta pengesahannya dari Kemenkumham RI (nomor AHU)</li> <li>5. Fotocopy KTP Pemilik / Penanggung Jawab / Direktur Utama</li> <li>6. Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) perusahaan yang berbadan hukum dan Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) usaha dan/atau pribadi untuk usaha perseorangan</li> <li>7. Mengisi form dan menandatangani pernyataan pembuatan izin dengan dibubuhi materai Rp. 10.000,-</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 melakukan pendaftaran melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (<b>OSS-RBA-RBA</b>) atau Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Berbasis Resiko dengan membawa form kelengkapan perizinan berusaha</li> <li>4. FO memberikan pendampingan pendaftaran dan penginputan berkas permohonan</li> <li>5. Setelah penginputan berdasarkan kegiatan usaha yang dijalani terbit NIB dan Sertifikat Standar untuk resiko menengah rendah</li> <li>6. Petugas FO memberi form SKM untuk diisi pemohon dan diserahkan kembali ke petugas FO.</li> <li>7. Perizinan tingkat resiko menengah rendah dapat diserahkan langsung ke pemohon</li> </ol>
3	Waktu Penyelesaian	1 (Satu) hari setelah persyaratan teknis dinyatakan lengkap
4	Biaya/tarif	Rp.0,- (gratis)
5	Produk Pelayanan	Nomor Induk Berusaha dan Sertifikat Standar
6	Penanganan Pengaduan, saran dan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui Alamat Surat Konsultasi : Jl. Yos Sudarso No.05 Kel. Majapahit Kec. Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau</li> <li>2. Melalui Telepon /whaatshap : (0733) 322173 /0858 4197 9132</li> <li>3. Melalui Website : <a href="http://dpmtsp.lubuklinggaukota.go.id">http://dpmtsp.lubuklinggaukota.go.id</a></li> <li>4. Email : <a href="mailto:wasdaldpmtsplubuklinggau@gmail.com">wasdaldpmtsplubuklinggau@gmail.com</a></li> <li>5. Melalui pengaduan langsung (petugas Loker Pengaduan)</li> </ol>

**Manufacturing**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata</li> <li>3. 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. Pelayan Pendampingan</li> <li>b. Pelayan mandiri</li> </ol> </li> <li>3. Customer Service</li> <li>4. Ruang tamu / Priority Seating</li> <li>5. Lapangan parkir.</li> </ol>

		a. Parkir Tamu b. Parkir Disabilitas c. Parkir Pegawai 6. Toilet. a. Toilet Tamu b. Toilet Disabilitas 7. Ruang Konsultasi 8. Ruang Tim Teknis 9. Lemari dokumen. 10. Komputer. 11. Printer. 12. Telepon/facsimile. 13. Ruang Klinik 14. Pojok Baca 15. Ruang Laktasi 16. Playground 17. Drink Corner 18. Mesin Antrian 19. Mesin Indeks Kepuasan Masyarakat 20. Kamera Pengawas CCTV 21. Media Layanan Pengaduan 22. Sarana Prasarana Khusus Disabilitas			
3	Kompetensi pelaksana	Customer Service	1 orang	S1	
		Front Office OSS RBA	2 orang	S1 dan D3	
		Kasi Pelayanan Perizinan Usaha	1 orang	S1	
		Kasi Rekomendasi Teknis dan Evaluasi izin Usaha	1 orang	S1	
		Kasi Pengolahan dan Penerbitan Izin Usaha	1 orang	S2	
4	Pengawasan internal	1. Kepala DPM-PTSP 2. Sekretaris DPM-PTSP 3. Kepala Bidang			
5	Jumlah pelaksana	6 (Enam) Orang.			
6	Jaminan pelayanan	Melalui Maklumat Pelayanan dengan Melaksanakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan			
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Nomor Registrasi dan Barcode			
8	Evaluasi kinerja pegawai	1. Evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam rapat internal. 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> 3. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.			