

158. Standar Pelayanan Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan Pendaftaran secara Online melalui aplikasi “Sicantik Cloud”; 2. Melampirkan Nomor Induk Berusaha (NIB); 3. Foto kopi Prospektus penawaran waralaba dari pemberi waralaba; 4. Foto kopi perjanjian waralaba; 5. Foto kopi STPW pemberi waralaba; 6. Foto kopi akte pendirian/ perubahan; 7. Foto kopi KTP; 8. BPJS Ketenaga Kerjaan; 9. Foto kopi PBB; 10. Foto kopi NPWP perusahaan; 11. Foto kopi tanda bukti pendaftaran HKI; 12. Pas foto berwarna 3 x 4 cm 3 lembar; 13. Komposisi barang/ bahan baku yang diwaralaba; 14. Surat kuasa bermaterai bila Pelaku Usaha tidak datang secara langsung; 15. Surat pernyataan bermaterai atas kebenaran dokumen yang disampaikan.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN Booking Online atau mengambil No Antrian Pemohon Membuat Akun Mendaftar izin, mengupload persyaratan Mendaftar izin dengan perbantuan Front Office Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan oleh Back Office TIM TEKNIS Terbit Rekomendasi Tidak Terbit Rekomendasi Izin Diterbitkan Surat Penolakan Berkas Perizinan Pemohon NB: untuk proses permohonan izin dapat di traking melalui https://sicantik.go.id/.

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
		Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online
		1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>). 5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui https://sicantik.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin. 6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum 7. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik 8. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. 9. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak memberikan rekomendasi maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 10. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.	1. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal https://sicantik.go.id/. 3. Booking Online atau mengambil No Antrian 4. Menuju loket pelayanan dan menyerahkan berkas 5. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum 6. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik 7. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. 8. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak memberikan rekomendasi maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 9. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.	
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi.	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpmtpmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Bidang Perdagangan; c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengembangan, Penataan, dan Pusat Perbelanjaan dan Toko Swalayan; d. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha; e. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan dari Walikota Metro kepada Kepala Dinas Penanamal Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang. 2. Petugas <i>Back Office</i> 1 orang. 3. Tim Teknis 1 orang. 4. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang. 5. Koordinator 1 orang. 6. KepalaDinas.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Petugas <i>Back Office</i> a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Mampu mengoperasikan komputer; c. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Mampu bekerja dalam Tim; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Tim Teknis a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; d. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memiliki kemampuan kerjasama tim. 4. Penata Perizinan Ahli Muda a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud. 5. Koordinator a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Izin ditanda tangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. 2. Surat Izin dicetak dengan menggunakan <i>QR Code</i> dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan <i>QR code</i> oleh pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E.
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001