

STANDAR PELAYANAN
83. Rekomendasi Penelitian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	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	1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantikui.layanan.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	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat/ e-mail kepada : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dengan alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. E-mail : aduan.dpmpmsp@gmail.com Website : www.dpmpmsp.pelalawankab.go.id 2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui : a. Petugas front office pengaduan b. Kotak pengaduan, saran dan masukan c. Telepon/SMS/WA : 08117699877 3. Terkait dengan pengaduan yang dapat diselesaikan pada saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan dapat menyampaikan jawaban langsung dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan tindak lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan/kunjungan lapangan; b. Rapat koordinasi dengan Instansi / PD Teknis terkait. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.

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 Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Nonperizinan; 3. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani Perizinan dan Nonperizinan serta Penyelenggaraan Pelayanan 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, 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, antara lain ; <ul style="list-style-type: none"> - S1 Hukum, Ekonomi, Sosial, Kehutanan, Humaniora; - D3 Ekonomi, Kesehatan, Pertanian; - SMA, SMK; 2. Bersertifikat Diklat Tk. I PTSP 3. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

		4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik yang digunakan.
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 7 (tujuh) orang, terdiri dari : 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris, kabid penyelenggaran pelayanan perizinan dan non perizinan, kasi pelayanan perizinan dan non perizinan A/B/C), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis PD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan perizinan yang sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu. 2. Motto pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi).
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk pelayanan memenuhi aspek keamanan informasi yaitu autentikasi (keaslian), integritas (keutuhan) data, dan mekanisme anti-sangkal (non-repudiasi), dengan implementasi tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PELALAWAN,

BUDI SURLANI, S.Hut, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19701206 199503 1 002