

**STANDAR PELAYANAN**  
**92. Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( <i>service delivery</i> )</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan</li> <li>2. Peta lokasi</li> <li>3. Denah situasi bangunan</li> <li>4. Foto copy IMB</li> <li>5. Foto copy Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)</li> <li>6. Rekomendasi dari Asosiasi Hotel</li> <li>7. Surat Keterangan Penggunaan Air</li> <li>8. Bagan instalasi air dan saluran limbah</li> <li>9. Surat keterangan penggunaan listrik dan denah instalasi penggunaan listrik</li> <li>10. Surat keterangan sehat dari puskesmas setempat bagi pengelola dan pelaksana</li> <li>11. Surat pengantar dari puskesmas setempat</li> <li>12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : <a href="http://www.sicantikui.layanan.go.id">www.sicantikui.layanan.go.id</a>;</li> <li>2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran;</li> <li>3. Peninjauan Lapangan;</li> <li>4. Pemeriksaan dan verifikasi draft sertifikat;</li> <li>5. Penetapan sertifikat dan penomoran;</li> <li>6. Penandatanganan sertifikat;</li> <li>7. Penyerahan sertifikat dan tanda terima.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 : <a href="mailto:aduan.dpmpmsp@gmail.com">aduan.dpmpmsp@gmail.com</a> Website : <a href="http://www.dpmpmsp.pelalawankab.go.id">www.dpmpmsp.pelalawankab.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas front office pengaduan</li> <li>b. Kotak pengaduan, saran dan masukan</li> <li>c. Telepon/SMS/WA : 08117699877</li> </ol> </li> <li>3. Terkait dengan pengaduan yang dapat diselesaikan pada saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan dapat menyampaikan jawaban langsung dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;</li> </ol>

		<p>4. Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan tindak lanjut akan diselesaikan melalui tahap :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan/kunjungan lapangan;</li> <li>b. Rapat koordinasi dengan Instansi / PD Teknis terkait.</li> </ol> <p>5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.</p>
--	--	---

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> )</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pelayanan Nonperizinan;</li> <li>5. 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.</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan;</li> <li>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;</li> <li>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</li> </ol>

		<p>(genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan, antara lain ; <ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 Hukum, Ekonomi, Sosial, Kehutanan, Humaniora;</li> <li>- D3 Ekonomi, Kesehatan, Pertanian;</li> <li>- SMA, SMK;</li> </ul> </li> <li>2. Bersertifikat Diklat Tk. I PTSP</li> <li>3. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik yang digunakan.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 7 (tujuh) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris, kabid penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, kasi pelayanan perizinan dan non perizinan A/B/C),</li> <li>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</li> <li>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan perizinan yang sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu.</li> <li>2. Motto pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi).</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPPTSP Kab. Pelalawan.</li> </ol>

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