

STANDAR PELAYANAN
1. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil studi kelayakan 2. Isi pendidikan 3. Jumlah dan kualifikasi pendidik dan tenaga kependidikan 4. Sarana dan prasarana pendidikan 5. Pembiayaan pendidikan 6. Sistem evaluasi dan sertifikasi 7. Manajemen dan proses pendidikan 8. Rekomendasi Dinas Pendidikan Kabupaten/kota.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 3 (tiga) bulan terhitung setelah menerima usul rencana pendirian satuan pendidikan.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

		• Aplikasi Klik Laport Pelalawan;
--	--	-----------------------------------

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 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah; 3. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan. 3. Penganangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN

1. Izin Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Persyaratan Administratif : 1. Fotokopi KTP pendiri; 2. Susunan pengurus dan rincian tugas; 3. Surat keterangan domisili kepala desa/lurah; 4. Keterangan kepemilikan atau kuasa penggunaan tempat pembelajaran selama 3 tahun 5. Dalam hal pendiri adalah badan hukum, melampirkan surat penetapan badan hukum dari kementerian di bidang hukum. 6. Rekomendasi dinas pendidikan Persyaratan teknis : Dokumen rencana pengembangan satuan pendidikan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id ; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877

	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--

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 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2013 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal; 3. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

		<p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
3. Izin Pendirian Satuan PAUD

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>TK/TKLB :</p> <p>Persyaratan administratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy identitas diri; 2. Surat keterangan domisili dari kepala desa/lurah; 3. Susunan pengurus dan rincian tugas; 4. Rekomendasi dinas pendidikan; <p>Persyaratan teknis;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penilaian kelayakan 2. Rencana induk pengembangan (RIP) TK/TKLB; 3. Rencana pencapaian standar penyelenggaraan TK/TKLB paling lama 3 (tiga) tahun; <p>KB/TPA/SPS :</p> <p>Persyaratan administratif :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy identitas diri; 2. Surat keterangan domisili dari kepala desa/lurah; 3. Susunan pengurus dan rincian tugas; 4. Rekomendasi dinas pendidikan; <p>Persyaratan teknis;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penilaian kelayakan 2. Rencana pencapaian standar penyelenggaraan KB/TPA/SPS paling lama 5 (lima) tahun;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pendirian Satuan PAUD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--	--

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 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2014 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini; 3. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>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"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
1. Izin Pemasangan Reklame

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><u>Persyaratan Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan secara tertulis 2. Foto Copy KTP 3. Fotocopy SKPD dari BPKAD 4. Surat Pernyataan Atas Permohonan Izin Reklame 5. Materai @ Rp.6.000 2 (dua) Lembar 6. Pas Photo ukuran 3x4 Sebanyak 2 (dua) Lembar 7. Surat Kuasa (apabila Perusahaan Bukan Milik/diwakilkan) 8. Foto copy Akte Pendirian Perusahaan <p><u>Persyaratan Khusus :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi Tim Teknis dari PD terkait.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pemasangan Reklame
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--	---

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 Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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, ran dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
1. Surat Izin Kerja Radiografer

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp. 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat surat izin kerja pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Foto copy STRR yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Foto copy ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PARI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk yang bekerja di instansi swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Radiografer yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Radiografer
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 81 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Radiografer; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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

		<p>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"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
2. Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan izin diatas materai Rp. 6.000,- 2. Fotocopy KTP 3. Foto Warna Pemilik Ukuran 3x4 2 lbr 4. Fotocopy Ijazah yang dilegalisir 5. Fotocopy Surat Tanda Registrasi (STR) 6. Surat pernyataan dari pimpinan sarana pelayanan kesehatan pemerintah/swasta 7. Rekomendasi Organisasi Profesi (IAI) asli 8. Surat Keterangan Sehat Dari Dokter 9. Rekomendasi puskesmas setempat bagi apoteker yang bekerja di tempat praktik swasta. 10. Rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id ; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877

		<ul style="list-style-type: none"> • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/Menkes.Per/V/2011 tentang Registrasi Izin Praktik dan izin Kerja Tenaga Kefarmasian. 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
3. Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp. 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama, kedua dan ketiga; 2. Fotocopy KTP; 3. Foto Warna Pemilik Ukuran 3x4 2 lbr; 4. Fotocopy Ijazah yang dilegalisir; 5. Fotocopy Surat Tanda Registrasi (STR-TTK); 6. Surat pernyataan dari pimpinan sarana pelayanan kesehatan pemerintah/swasta; 7. Rekomendasi Organisasi Profesi (PAFI) asli 8. Surat Keterangan Sehat Dari Dokter; 9. Rekomendasi puskesmas setempat bagi asisten apoteker yang bekerja di tempat praktik swasta. 10. Rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id

	<ul style="list-style-type: none"> • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 889/Menkes.Per/V/2011 tentang Registrasi Izin Praktik dan izin Kerja Tenaga Kefarmasian. 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
4. Surat Izin Praktik Dokter Umum

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama, kedua dan ketiga 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy STR yang diterbitkan dan dilegalisasi asli oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) 4. Fotocopy ijazah yang dilegalisasi 5. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya 6. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IDI/PDGI) sesuai tempat praktik 7. Pas Foto Warna Ukuran 3 x 4 (2 lbr) 8. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi dokter dan dokter gigi yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat 10. denah lokasi dan ruang praktik 11. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP 12. Surat Rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Dokter Umum
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
5. Surat Izin Praktik Dokter Gigi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp. 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama, kedua dan ketiga 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopi STR yang diterbitkan dan dilegalisasi asli oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi 5. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya 6. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IDI/PDGI) sesuai tempat praktik 7. Pas Foto Warna Ukuran 3 x 4 (2 lbr) 8. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi dokter dan dokter gigi yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat 10. denah lokasi dan ruang praktik 11. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP 12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Dokter Gigi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
6. Surat Izin Praktik Dokter Spesialis

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama, kedua dan ketiga 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopi STR yang diterbitkan dan dilegalisasi asli oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi 5. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya 6. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IDI/PDGI) sesuai tempat praktik 7. Surat rekomendasi organisasi spesialisik (bagi dokter/dokter gigi spesialis) 8. Pas Foto Warna Ukuran 3 x 4 (2 lbr) 9. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi dokter dan dokter gigi yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 10. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat 11. denah lokasi dan ruang praktik 12. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP 13. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
7. Surat Izin Praktik Dokter Internship

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp. 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk wahana tempat praktik pertama dan kedua 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopi STR untuk kewenangan internsip yang diterbitkan dan dan dilegalisasi asli oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI) atau tanda terima pengurusan STR dari KKI 4. Surat keterangan dari Komite Internsip Dokter Indonesia 5. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IDI) sesuai tempat praktik 6. Fotokopi KTP 2 (dua) lembar 7. Pas Foto Warna 3 x 4 sebanyak 2 (dua) lembar 8. Surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP 9. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Dokter Internship
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
8. Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRB yang masih berlaku dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan memiliki tempat praktik, atau surat keterangan dari pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan tempat bidan akan berpraktik; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3 x 4 sebanyak 3 (tiga) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IBI) sesuai tempat praktik; 9. Surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk bidan yang berpraktik swasta); 10. Memiliki dokter penanggung jawab (praktik mandiri); 11. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi bidan yang berpraktik pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Izin Penyelenggaraan Praktik Bidan 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
9. Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy STR yang masih berlaku dan dilegalisir oleh MTKP 4. Fotokopi ijazah terakhir yang dilegalisir 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya 7. Pas Foto Warna Ukuran 3 x 4 sebanyak 3 (tiga) lembar 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PPNI) 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat 10. memiliki dokter penanggung jawab (khusus praktik mandiri) 11. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi perawat yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/ tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 17 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/2010 tentang Izin dan Penyelenggara Praktik Perawat 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
10. Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRTGM yang masih berlaku dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3 x 4 sebanyak 2 (dua) lembar 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PTGMI) sesuai tempat praktik; 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat; 10. Memiliki dokter penanggung jawab (untuk berpraktik mandiri); 11. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi perawat yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 20 Tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggara Praktik Terapis Gigi dan Mulut; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
11. Surat Izin Kerja Terapis Wicara (SIKTW)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRTW yang masih berlaku dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat kerja, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IKATWI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi perawat yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Terapis Wicara (SIKTW)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Terapis Wicara 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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

		<p>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	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
12. Surat Izin Praktik Terapis Wicara (SIPTW)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6000 dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRTW yang masih berlaku dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IKATWI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi perawat yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Terapis Wicara (SIPTW)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Terapis Wicara; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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

		<p>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"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanetik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
13. Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Fisioterapis dan surat izin kerja pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRF yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IFI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi fisioterapis yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 80 Tahun 2013 Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Fisioterapis; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
14. Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIKPM)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Perekam Medis dan surat izin kerja pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STR Perekam Medis yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PORMIKI); 9. Surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Perekam Medis yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/ tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIKPM)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN

15. Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Laboratorium Medik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STR-ATLM yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PATELKI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat; 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Laboratorium Medik yang berpraktik pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 42 Tahun 2015 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
16. Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat surat izin kerja pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRRO atau Optometris yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IROPIN); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Pernyataan kesediaan refraksionis optisien atau Optometris untuk menjadi penanggung jawab pada Optik yang akan didirikan; 11. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Refraksionis Optisien yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Refraksionis Optisien dan Optometris; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
17. Surat Izin Kerja Oktometris (SIKO)

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat surat izin kerja pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRRO atau Optometris yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IROPIN); 9. Surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Pernyataan kesediaan refraksionis optisien atau Optometris untuk menjadi penanggung jawab pada Optik yang akan didirikan; 11. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Refraksionis Optisien yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara penuh waktu; 12. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id ; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Oktometris (SIKO)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.

		<p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 19 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Refraksionis dan Optometris; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website

		<p>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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
18. Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Fisioterapis dan surat izin kerja pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRF yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IFI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta) 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi fisioterapis yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu' 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 80 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Fisioterapis; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
19. Surat Izin Praktik Ortosis Prostesis (SIPOP)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Ortosis Prostesis 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy STR OP yang diterbitkan dan dilegalisasi asli 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IOPI); 9. Surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Ortosis Prostesis yang berpraktik pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara penuh waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Ortosis Prostesis (SIPOP)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 22 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Ortosis Prostetis 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
20. Surat Izin Kerja Ortosis Protesis (SIKOP)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6000 dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Ortosis Prostetis pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopy STROP yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (IOPI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Ortosis Prostetis yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara penuh waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Ortosis Protesis (SIKOP)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 22 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Ortosis Prostetis 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
21. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRTS yang masih berlaku dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (HAKLI); 9. Surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Tenaga Sanitarian yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara penuh waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 32 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Tenaga Sanitarian; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN
22. Surat Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat praktik pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRPA yang masih berlaku dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya ; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi (IPAI) setempat sesuai tempat praktik; 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Penata Anestesi yang berpraktik pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu; 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 18 Tahun 2016 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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

		<p>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"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicontik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
23. Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp. 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Praktik Tenaga Gizi pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRTGz yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PERSAGI); 9. Surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Tenaga Gizi yang berpraktik pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftarkan dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Tenaga Gizi; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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

		<p>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"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
24. Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- dengan mencantumkan secara tegas untuk tempat Surat Izin Kerja Tenaga Gizi pertama dan kedua; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopi STRTGz yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat (PERSAGI); 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Tenaga Gizi yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).

		<p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan dan Praktik Tenaga Gizi; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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

		<p>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"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanetik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
25. Surat Izin Praktik/Kerja Fisikawan Medik

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan di atas materai Rp 6.000,- ; 2. Fotocopy KTP; 3. Fotocopy STR Fisikawan Medik yang diterbitkan dan dilegalisasi asli; 4. Fotokopi ijazah yang dilegalisasi; 5. surat keterangan berbadan sehat dari dokter yang memiliki SIP; 6. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik, atau surat keterangan dari fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat praktiknya; 7. Pas Foto Warna Ukuran 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar; 8. Surat rekomendasi organisasi profesi setempat; 9. surat rekomendasi dari Puskesmas setempat (untuk swasta); 10. Surat persetujuan dari atasan langsung bagi Fisikawan medik yang bekerja pada instansi/ fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau instansi lain secara purna waktu 11. Surat rekomendasi dari tim teknis dinas kesehatan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik/Kerja Fisikawan Medik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten</p>

	<p>Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisika Medik; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
26. Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi ijazah yang dilegalisir; 2. Fotokopi STR-E atau STR-E sementara; 3. Surat keterangan sehat dari dokter yang mempunyai surat izin praktik; 4. Surat keterangan bekerja dari fasilitas pelayanan kesehatan atau faslitas kesehatan yang bersangkutan; 5. Pasfoto berwarna terbaru ukuran 4x6 cm berlatar belakang merah; 6. Rekomendasi dari kepala dinas kesehatan kabupaten/kota atau pejabat yang ditunjuk; dan 7. Rekomendasi dari organisasi profesi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan secara online melalui laman : www.sicantik.go.id; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--

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 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 2. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Elektromedis; 5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicanik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
1. Izin Operasional Panti Asuhan

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p><u>Persyaratan Umum :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan diatas materai @6000 2. Foto copy KTP 3. Foto copy IMB/PBG 4. Foto copy Retribusi Daerah 5. Pas fhoto 3x4 3 (tiga) Lembar 6. Peta Lokasi Panti Asuhan <p><u>Persyaratan Khusus :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akte Pendirian / Akte Notaris 2. AD/ ART 3. Susunan Pengurus 4. Memiliki Sumberdana untuk membiayai kegiatan panti 5. Berada di lingkup orsos yang berada dibidang UKS dan terdaftar oada Dinas Sosial/BKP Propinsi Riau 6. Memiliki tenga teknis (tenaga pekerja sosial, psikologis, pedagoik/pendidik, termasuk tenaga administrasi dan lain-lain 7. Staf pelayanan kintinue terencana dan tertera sesuai sasaran 8. Mengasuh minimal 30 anak asuh bagi panti asuhan yang ingin mengajukan subsidi pemerintah 9. Memiliki sarana dan prasarana (gedung perkantoran, gedung panti, tempat ibadah, pendidikan/latihan, sarana pelatihan penunjang latihan) 10. Wajib mengirimkan laporan kegiatan secara kontinue kepada dinas/badan kesejahteraan sosial Propinsi Riau. 11. Rekomendasi Dinas Sosial
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Operasional Panti Asuhan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi;

		<p>e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi.</p> <p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstp@gmail.com • Website : www.dpmpstp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	--

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. Undang-undang RI Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang 3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor : 30/HUK/2011 tentang Standar Pengasuhan Anak untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak 4. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Propinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial. 6. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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,

		<p>toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau;</p> <p>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/saran, 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;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
2. Izin Pengumpulan Sumbangan

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengumpulan sumbangan dilakukan oleh organisasi dan berdasarkan sukarela tanpa paksaan langsung atau tidak langsung 2. Pengumpulan sumbangan untuk menunjang kegiatan dalam bidang : <ol style="list-style-type: none"> a. Sosial b. Pendidikan c. Kesehatan d. Olah raga e. Agama/ kerohanian f. Kebudayaan g. Bidang kesejahteraan sosial lainnya yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan progam pemerintah dalam bidang kesejahteraan sosial 3. Pengumpulan sumbangan dapat dilaksanakan dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> a. Mengadakan pertunjukan b. Mengadakan bazar c. Penjualan barang secara lelang penjualan kartu undangan menghadiri suatu pertunjukan d. Penjualan peranko amal e. Pengedaran dadtar (les) derma f. Penjualan kupon-kupon sumbangan g. Penempatan kotak-kotak sumbangan di tempat-tempat umum h. Penjualan barang/bahan stau jasa dengan harga atau pembayaran yang melebihi harga sebenarnya i. Pengiriman blangko poswesel untuk meminta sumbangan j. Permintaan secara langsung kepada yang bersangkutan tertulis atau lisan k. Jenis cara pengumpulan sumbangan selain tersebut diatas, ditetapkan menteri. 4. Surat permohonan izin penyelenggaraan pengumpulan sumbangan diajukan oleh organisasi pemohon kepada bupati dalam hal pengumpulan sumbangan diselenggarakan dalam wilayah kabupaten yang bersangkutan. 5. Surat permohonan izin sumbangan harus jelas memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. nama dan alamat organisasi pemohon b. waktu pendirian c. susunan pengurus d. kegiatan sosial yang telah dilaksanakan. e. maksud dan tujuan pengumpulan sumbangan, f. usaha-usaha yang telah dilaksanakan untuk tujuan tersebut

		<p>g. waktu penyelenggaraan,</p> <p>h. luas penyelenggaraan (wilayah, golongan),</p> <p>i. cara penyelenggaraan dan penyaluran,</p> <p>j. rencana pelaksanaan proyek dan rencana pembiayaan secara terperinci.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pengumpulan Sumbangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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. Undang-undang RI Nomor 9 Tahun 1961 tentang Pengumpulan Uang atau Barang

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan; 4. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul 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/saran, 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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
1. Izin Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan diatas materai Rp. 6.000,- 2. Foto copy Kartu Tanda Penduduk 3. Foto copy surat tanah 4. Foto copy Persetujuan Lingkungan 5. Daftar tenaga pelayanan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendaftar dan mengajukan permohonan; 2. Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan dan pencetakan tanda terima pendaftaran; 3. Peninjauan Lapangan (bila diperlukan); 4. Pemeriksaan dan verifikasi draft izin 5. Penetapan izin dan penomoran; 6. Penandatanganan izin; 7. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung setelah berkas lengkap diterima.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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 Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sicantik Cloud; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

**STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA**

**KONFIRMASI KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG
UNTUK KEGIATAN NONBERUSAHA**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. koordinat lokasi; b. kebutuhan luas lahan kegiatan Pemanfaatan Ruang; c. informasi penguasaan tanah; d. informasi jenis kegiatan; e. rencana jumlah lantai bangunan; dan f. rencana luas lantai bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. pendaftaran; b. penilaian dokumen usulan kegiatan Pemanfaatan Ruang terhadap RDTR; dan c. penerbitan KKKPR.
3.	Jangka waktu pelayanan	paling lama 1 (satu) hari sejak persyaratan permohonan telah diterima secara lengkap dan pembayaran penerimaan negara bukan pajak diterima
4.	Biaya/tarif	Biaya layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (PNBP)
5.	Produk pelayanan	Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Nonberusaha
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 5. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang; 6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;
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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

		<p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat Struktural;</p> <p>2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)</p> <p>3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

**STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA**

**PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG
UNTUK KEGIATAN NONBERUSAHA**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. koordinat lokasi; b. kebutuhan luas lahan kegiatan Pemanfaatan Ruang; c. informasi penguasaan tanah; d. informasi jenis kegiatan; e. rencana jumlah lantai bangunan; f. rencana luas lantai bangunan; dan g. rencana teknis bangunan dan/atau rencana induk kawasan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. pendaftaran; b. penilaian dokumen usulan kegiatan Pemanfaatan Ruang terhadap RTR, RZ KSNT, dan RZ KAW; dan c. penerbitan PKKPR
3.	Jangka waktu pelayanan	paling lama 20 (dua puluh) hari sejak persyaratan permohonan telah diterima secara lengkap dan pembayaran penerimaan negara bukan pajak diterima
4.	Biaya/tarif	Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang untuk Kegiatan Nonberusaha
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.</p> <p>2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. <p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;
--	--

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. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 5. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang; 6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;
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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
1. Izin Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti setoran modal sendiri berupa rekening tabungan atas nama koperasi pada bank umum untuk KSP dan bank syariah untuk KSPPS. 2. Bukti setoran modal yang ditempatkan koperasi pada USP/USPPS koperasi berupa rekening tabungan atas nama koperasi yang disediakan oleh koperasi kepada USP/USPPS koperasi pada bank umum untuk USP dan bank syariah untuk USPPS. 3. Rencana kerja selama 3 (tiga) tahun yang menjelaskan mengenai rencana permodalan, rencana kegiatan usaha, serta rencana bidang organisasi dan sumber daya manusia. 4. Administrasi dan pembukuan usaha simpan pinjam pada KSP atau USP/USPPS koperasi yang dikelola secara khusus dan terpisah dari pembukuan koperasi 5. Nama dan riwayat hidup pengurus, pengawas dan calon pengelola 6. Memiliki kantor dan sarana kerja 7. Memiliki Dewan Pengawas Syariah dengan rekomendasi DSN-MUI atau MUI Provinsi/kabupaten/kota setempat atau memiliki sertifikat pendidikan dan pelatihan DPS dan DSN-MUI bagi KSPPS dan USPPS koperasi 8. Surat pernyataan mengenai informasi Beneficial Ownership (pemilik manfaat) di koperasi. 9. Rekomendasi dinas yang membidangi koperasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin usaha simpan pinjam oleh koperasi 2. Permohonan diterima dan diperiksa kelengkapan persyaratannya oleh tim verifikasi 3. Permohonan yang sudah lengkap persyaratannya segera diproses dan disetujui. 4. Penandatanganan izin; 5. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan

		<p>g. memantau dan mengevaluasi.</p> <p>3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja).</p> <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--	---

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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah; 3. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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,

		<p>banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);</p> <p>2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;</p> <p>5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik;</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris),</p> <p>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</p> <p>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

STANDAR PELAYANAN

2. Izin Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki izin usaha dan telah melaksanakan kegiatan simpan pinjam paling sedikit 2 (dua) tahun. 2. Memiliki Dewan Pengawas Syariah dengan rekomendasi DSN-MUI atau MUI Propinsi/Kabupaten/Kota setempat atau memiliki sertifikasi pendidikan dan pelatihan DPS dan DSN-MUI bagi KSPPS dan USPPS koperasi 3. Mempunyai predikat kesehatan paling rendah cukup sehat pada 1 (satu) tahun terakhir; 4. Mempunyai anggota paling sedikit 20 (dua puluh) orang di daerah yang akan dibuka 5. Memiliki modal kerja untuk kantor cabang minimal sebesar Rp. 15.000.000,00 (lima belas juta rupiah) 6. Memiliki laporan keuangan koperasi yang bersangkutan dalam 2 (dua) tahun terakhir dengan dilengkapi dengan Bukti Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) dari kantor pajak setempat. 7. Memiliki rencana kerja kantor cabang paling sedikit 1 (satu) tahun yang dilengkapi dokumen : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat pernyataan bahwa kegiatan operasional hanya melakukan transaksi simpan pinjam dan tidak ada penghimpunan dana dari masyarakat untuk kepentingan perusahaan maupun koperasi b. Surat pernyataan tidak akan menambah pelayanan sementara khusus untuk cabang yang belum memiliki izin usaha c. Surat pernyataan tidak membuka kantor cabang sebelum mengurus izinnya d. Surat pernyataan tidak mempunyai produk pinjaman online kepada non anggota e. Peraturan khusus prinsip mengenai pengguna jasa (PMPJ). f. Surat bukti konfirmasi dan telah melapor penerimaan permohonan registrasi user pelaporan go Anti Money Laundering (goAML) dari Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). 8. Memiliki daftar nama dan riwayat hidup calon pimpinan dan daftar nama calon karyawan kantor cabang 9. Calon kepala cabang wajib memiliki sertifikat kompetensi. 10. Rekomendasi dinas yang membidangi koperasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin usaha simpan pinjam oleh koperasi

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Permohonan diterima dan diperiksa kelengkapan persyaratannya oleh tim verifikasi 3. Permohonan yang sudah lengkap persyaratannya segera diproses dan disetujui. 4. Penandatanganan izin; 5. Penyerahan izin dan tanda terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima dengan persyaratan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk pelayanan	Izin Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (5 hari Kerja). <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

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 Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah; 3. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 77 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan 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/saran, 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 ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik; 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris), 2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang 3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis OPD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan

		<p>pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>