

48. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN

A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposal 2. Kartu Tanda penduduk (KTP) 3. Surat Pengantar dari Perguruan Tinggi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph LR Penerimaan --> FrontOffice[Front Office] FrontOffice --> Administrasi[Administrasi pelayanan] Administrasi --> BackOffice[Back Office] BackOffice --> Penerbitan[Penerbitan Surat Keterangan Penelitian] Penerbitan --> Penerimaan </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana Pelayanan Pengaduan (media) Saran dan Masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Pengaduan 2. Nomor Telepon : (0727) 7333 0170 3. Kotak Saran/Pengaduan 4. Formulir Pengaduan 5. Website : https://dpmptsp.lampungselatankab.go.id/laporan/ b. Penanganan pengaduan melalui media/surat (pengaduan tidak langsung) tersebut diatas akan ditindak lanjuti dengan tahap sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek Administrasi 2. Survei Kelengkapan 3. Koordinasi Internal/ Eksternal 4. Koordinasi dengan Instansi Terkait Penyelesaian Pengaduan Sesuai dengan Kondisi dan Permasalahan yang ada
B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana pada DPMPTSP Lampung Selatan : <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan b. Ruang Tunggu c. Ruang Pengaduan d. Ruang Laktasi/menyusui e. Ruang bermain anak f. Komputer dan free Wifi g. Air Conditioner h. Dispenser air minum

		<ul style="list-style-type: none"> i. Rak Buku bahan bacaan j. Meja dan kursi k. Kamar mandi dan WC l. Kotak Pengaduan m. Televisi <p>2. Fasilitas Pendukung :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tempat Parkir Kendaraan b. Layanan disabilitas (parkir disabilitas, kursi roda, wc disabilitas) c. Pelayanan Informasi, konsultasi dan pengaduan d. Papan Informasi dan alur mekanisme perizinan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA; 2. Menguasai komputer; 3. Menguasai SOP Pelayanan Perizinan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan terhadap kinerja petugas pelayanan perizinan, proses dan produk pelayanan perizinan dipantau oleh atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang menangani pelayanan perizinan surat keterangan penelitian adalah sebanyak 3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Menjamin seluruh pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu dengan adanya tracking sistem online sehingga memudahkan pelaku usaha untuk mengetahui proses perizinannya mulai dari proses Pendaftaran, Pembayaran Retribusi, sampai dengan Izin yang telah selesai.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	Penerbitan surat keterangan penelitian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dilakukan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali - Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui Indeks Survey Kepuasan Masyarakat

BUPATI LAMPUNG SELATAN,



NANANG ERMANTO