

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan kepada Kepala DPMPTSP 2. Surat Pengantar dari Lembaga 3. KTP pemohon 4. Proposal penelitian 5. Surat pernyataan bermaterai 10.000
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan] --> B[Petugas Front Office] B --> C[Menerima Dokumen Perizinan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke loket pelayanan untuk mendapatkan informasi dan formulir permohonan perizinan dari petugas pelayanan 2. Pemohon mengisi formulir permohonan yang disediakan untuk pengajuan permohonan perizinan 3. Pemohon mendaftarkan dan memasukkan kelengkapan berkas permohonan ke petugas di loket pelayanan (front office) 4. Apabila dokumen perizinan telah selesai di proses, pemohon dapat mengambil dokumen perizinan tersebut melalui petugas di loket pelayanan
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Maksimal 3 (tiga) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/ Tarif</p> <p>Rp 0,- / Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Surat Keterangan Penelitian</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui : Media/sarana yang dapat digunakan untuk berinteraksi antara pemohon dan petugas yang melayani antara lain melalui pengaduan langsung, email, atau surat aduan secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA dan Chatbot 08114334123 4) Telepon : (0564) 23765 5) Email : dpmptpsgu@mail.sanggau.go.id 6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id/ dpmptsp. Sanggau.go.id) 7) Media Sosial Facebook : Dpmptsp Sanggau dan Instagram : dpmptpsgu <p>2. Alur Penanganan Pengaduan</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara langsung, lisan, ...] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima] </pre> </div>

	<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat memerlukan pemantauan ke lapangan, selambat – lambatnnya 7 hari kerja; 3) Pengaduan bersifat memerlukan pemantauan kelapangan dan koordinasi antar Instansi, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
--	---

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas
	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mall Pelayanan Publik 2. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin udara (AC sentral) dan kursi sofa 3. Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat terpisah 4. Gerai pelayanan 5. ATK 6. Komputer dan Printer 7. Jaringan Internet <p>Fasilitas Pendukung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang laktasi 2. Tempat bermain anak 3. Ruang konsultasi dan pengaduan 4. Perpustakaan 5. Mesin antrian elektronik 6. Televisi 7. Musola 8. Kantin 9. Area merokok 10. Area fotokopi 11. Toilet umum dan disabilitas 12. Kursi roda 13. Genset 14. Tabung pemadam api (APAR)
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia dibekali dengan bimbingan-bimbingan teknis mengenai perizinan 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan 4. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 5. Memiliki etika pelayanan MESRA yaitu Melayani, Efektif dan Efisien, Sopan, Ramah dan Amanah.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana
	Delapan (8) orang

6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima2. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu dan biaya
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1. Surat izin/surat keputusan izin yang dibubuhi tanda tangan, nomor, tanggal serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop dinas3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada setiap pemohon sesuai dengan peraturan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan kontinyu per triwulan, per semester dan evaluasi tahunan2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara setiap pemohon yang telah rampung mengurus dokumen perizinannya wajib mengisi kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara elektronik di aplikasi SIPADU.