

6. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI BANTUAN PENGIRIMAN LANJUTAN JOMPO TERLANTAR

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 6. Peraturan Menteri Sosial Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Nasional Lembaga Kesejahteraan Sosial; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 8. Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan bermaterai Rp.10.000,- 2. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa atau Lurah; 3. Foto copy KTP; 4. Foto copy Kartu-kartu Bantuan seperti : BPJS, JKS, KIN, RASTRA PKH dll; 5. Foto copy KK; 6. Foto warna calon penerima bantuan; 7. Rekomendasi dari Dinas Sosial Kabupaten Rokan Hilir.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur;	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan ke Front Office dengan kelengkapan persyaratan dan mengisi formulir pendaftaran; 2. Petugas Front Office memeriksa permohonan dan kelengkapan persyaratan apabila syarat lengkap maka akan diberikan tanda terima, apabila tidak lengkap maka permohonan akan dikembalikan pada pemohon; 3. DPMPTSP melakukan verifikasi kesesuaian dokumen dengan peraturan perundang-undangan; 4. Tim teknis DPMPTSP kabupaten Rokan Hilir melakukan survey dan /atau monitoring perizinan ketempat lokasi usaha (jika diperlukan); 5. Jika berkas/dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan surat keputusan; dan 6. Penyerahan blanko kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi oleh pemohon, selanjutnya diserahkan kepada petugas diloket dan sekaligus menyerahkan sertifikat perizinan kepada pemohon.

4.	Jangka waktu penyelesaian	7 (tujuh) hari kerja
5.	Biaya tarif	Rp. 0 (Nol Rupiah)
6.	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Bantuan Pengiriman Lanjutan Jompo Terlantar
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu; 2. Tempat Parkir; 3. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 4. Ruang Menyusui dan Bermain Anak; 5. Mushola; 6. Kursi Roda; 7. Toilet; 8. Help Desk (Informasi); 9. Ruang Arsip; 10. Kotak Saran dan Pengaduan; 11. Komputer dan Printer; 12. Telepon dan Faksimile; 13. Mobil Operasional Survey Lapangan; 14. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 15. Sistem Antrian; 16. Survei Kepuasan Masyarakat berbasis Tablet; 17. Sistem Perizinan Online dan Tracking System; 18. Sms Gateway (Informasi dan Pengaduan); 19. Website dan E-Mail; 20. Internet (WiFi); 21. Ruang Server; 22. Kamera (CCTV); dan 23. Aplikasi Arsip Digital.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Kesehatan/Teknik/Hukum/Pemerintahan; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Sertifikasi Diklat PTSP
9.	Pengawasan internal	<p>Dilaksanakan secara terus-menerus oleh;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung secara berjenjang; 2. Pejabat fungsional dan struktural; 1. Tim Audit Internal.
10.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan (Drop Box); 2. E-Mail : Pengaduan@dpmpptsp.Rokan Hilirkab.go.id 3. Telepon : (0767) 23755 4. Sms Pengaduan : 0822 8762 4568; 5. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM); dan 6. Pengaduan Online : dpmpptsp.Rokan Hilirkab.go.id/pengaduan.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 6 (enam) orang
12.	Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; 5. Prinsip pelayanan prima dengan MOTTO Terbaik Cepat Tuntas (TCT)

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hilir; 2. NIB/Sertifikat dicetak dengan Kop DPMPTSP dibubuhi tanda tangan dan Stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat; <ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi Kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan Mekanisme Setiap Pemohon yang datang yang telah mengurus izin dan Produk Hasil Layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi Kuisioner Survei Kepuasan masyarakat (SKM) melalui Website /elektronik /lembaran SKM; • Rekapitulasi data hasil laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada website DPMPTSP; • Analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pembuatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester. 2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan Sekurang-kurangnya 1 kali setahun (dalam bentuk laporan Secara berkala dan periodik); 3. Petugas Pelaksana pelayanan diberikan Reward Sekurang-kurangnya 2 kali setahun dan Punishment apabila terbukti melakukan pelanggaran Kode etik pelayanan setelah dilakukan pemeriksaan.

Ditetapkan di : Bagansiapiapi
Pada Tanggal : 7 Juli 2023



KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ROKAN HILIR,

CICI SULASTRI, SKM, M.Si

Pembina

NIP. 19780321 200212 2 002