

STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Penelitian (SKP)
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan SKP ditandatangani oleh: <ol style="list-style-type: none"> a. Peneliti perseorangan dengan diketahui oleh lurah/kepaladesa tempat domisilipeneliti; b. Pimpinan yang membidangi penelitian dari lembaga pendidikan/ perguruan tinggi untuk peneliti yang berasal dari lembaga pendidikan/ perguruan tinggi; c. Pimpinan yang membidangi penelitian dari badan usaha untuk peneliti badanusaha; dan d. Pimpinan yang membidangi penelitiandari organisasi kemasyarakatan untuk peneliti organisasi kemasyarakatan. 2. proposal penelitiandalambahasa Indonesia yang memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. latar belakang, b. maksud dan tujuan, c. ruang lingkup, d. jangka waktu penelitian, e. nama peneliti, f. sasaran/target penelitian, g. metode penelitian, h. lokasi penelitian, dan i. hasil yang diharapkan dari penelitian; 3. surat pernyataan untuk menaati dan tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; 4. surat pernyataan bertanggung jawab terhadap keabsahan dokumen/berkas yang diserahkan; 5. Identitas peneliti terhadap: <ol style="list-style-type: none"> a. Peneliti perseorangan meliputi fotokopi kartu tanda penduduk dan pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar; b. Peneliti kelompok, badan usaha, atau organisasi kemasyarakatan meliputi: <ul style="list-style-type: none">) peneliti kelompok yaitu fotokopi kartu tanda penduduk dan pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar bagi ketua tim;) badanusaha yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1) fotokopi kartu tanda penduduk ketua tim; 2) pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar ketua tim; dan 3) fotokopi surat pengesahan sebagai badan hukum usaha. c. organisasi kemasyarakatan tidak berbadan hukum yaitu: <ul style="list-style-type: none">) fotokopi kartu tanda penduduk ketua tim;) pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar ketua tim; dan) fotokopi surat keterangan terdaftar. d. organisasi kemasyarakatan berbadan hukum yaitu: <ul style="list-style-type: none">) fotokopi kartu tanda penduduk ketua tim;

		<ul style="list-style-type: none">) pasfoto berwarna ukuran 4x6 (empat kali enam) sebanyak 3 (tiga) lembar ketua tim; dan) fotokopi surat pengesahan badan hukum organisasi kemasyarakatan.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Proses Permohonan Surat Keterangan Penelitian (SKP)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Proses pengajuan permohonan izin melalui aplikasi SICANTIK, atau datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal & PTSP; b. Pemohon menyetorkan berkas formulir dan persyaratan izin ke petugas <i>Front Office</i> (FO) untuk pengecekan formulir dan kelengkapannya, apabila lengkap dan memenuhi persyaratan selanjutnya di daftarkan melalui sistem SICANTIK, dan pemohon menerimatandaterimaberkas sebagai bukti pendaftaran izin; c. Pemrosesan izin oleh petugas dan Tim Teknis; d. Pencatatan izin; e. Pengambilan / penyerahan izin oleh petugas.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>5 hari (jam pelayanan)</p> <p>Senin - Kamis : 08.00 – 16.00 WITA Jumat : 08.30 - 16.30 WITA</p>
5.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon dapat datang ke kantor DPM & PTSP selama jam pelayanan; b. Pengaduan dapat dilakukan melalui media; <ul style="list-style-type: none"> WebSite : ptsp.kendari.go.id/www.lapor.go.id Email : ptsp.kendari@gmail.com SMS Pengaduan : 08114097282 / 081242680815. c. Waktu penyelesaian aduan 3 hari; d. Tindakan lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah : <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Sanksi.
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244); c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik; <ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Teknis PTSP; 2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office. b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi (IT); c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan

		melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan;
9.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelaksana Pelayanan Surat Keterangan Penelitian terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas informasi; Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas; Pencetak dan penerbitan izin; Petugas pencatatan izin; Pejabat Penandatanganan izin; Petugas loket penyerahan izin; Petugas Pengarsipan.
10.	Jaminan Pelayanan	Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian Keterangan Rencana Kota dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun.
11.	Pengawasan Internal	<p>Dilakukan oleh :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Dinas PM dan PTSP; Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat; Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi & Pengawasan; Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan & Non Perizinan, dan Data.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan <i>barcode</i>; Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja pemerintah; Sistem Informasi Perizinan; Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; Kotak saran dan kotak smile.

WALIKOTA KENDARI,

ttd

SULKARNAIN K.