

PERIZINAN SEKTOR PARIWISATA

Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan :

6. Rekomendasi Pembuatan Video Dokumenter

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-undang No. 33 Tahun 2009 Tentang Perfilman. 3. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal; 5. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha; 6. Peraturan Pemerintah No. 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 11. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP 12. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. 13. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah. 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi kementerian dalam negeri dan pemerintahan daerah 17. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Prov. Kaltim 18. Pergub Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur. 19. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur; 20. Peraturan Gubernur Kaltim No. 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 21. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan & nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.
2.	Persyaratan pelayanan	Membuat surat permohonan untuk mendapatkan rekomendasi pembuatan video dokumenter.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Terlampir.</i>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Rekomendasi Pembuatan Video Dokumenter ini adalah selambat-lambatnya 1 (satu) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.
5.	Biaya/tarif	Biaya Penerbitan Izin ini adalah tidak ada/tanpa tarif/gratis

6.	Produk pelayanan	Rekomendasi Pembuatan Video Dokumenter
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Lapangan Parkir - Ruang Tunggu yang memadai - Meja dan Kursi - Touchscreen Informasi - Fasilitas Toilet - Televisi - Kotak Saran / Pengaduan - Mesin & Sistem Antrian - Komputer - Jaringan internet - Sistem Aplikasi - Printer & Foto Copy - Telepon dan faximile - Display Room - Ruang Rapat - Mushalla - Lemari Arsip / Filing Cabinet - Papan / Display informasi - AC / Pendingin Ruangan - Meja khusus help desk - Meja Customer Service - Ruang Back Office - Loker Daftar & Ambil Berkas - Brosur/pamflet & Buku SOP
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai. ▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan bidang Kebudayaan dan Pariwisata). ▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang Kebudayaan dan Pariwisata).
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku. 2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Sekunder. 3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan. 4. Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. 5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melalui pengisian lembar pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran. ▪ Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait. ▪ Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai SOP dan Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.
11.	Jumlah pelaksana	Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis /OPD terkait, Tata Usaha, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Izin ditandatangani langsung oleh pejabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya. ▪ Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim serta kemasan map eksklusif. ▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV. ▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali). ▪ Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun. ▪ Secara internal dan eksternal dilihat melalui hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan / masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan secara internal maupun oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (per enam bulan sekali).