



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jalan Antasari Nomor 04 Fax (0567)21022
E-mail : dpmpfsp@kapuashulukab.go.id

PUTUSSIBAU

Kode Pos 78711

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS HULU
NOMOR 19 TAHUN 2019**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS HULU,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara, setiap Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Pengaduan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a diatas, perlu menetapkan keputusan kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu tentang Standar Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5523);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5523);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 57 Tahun 2016 tentang kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

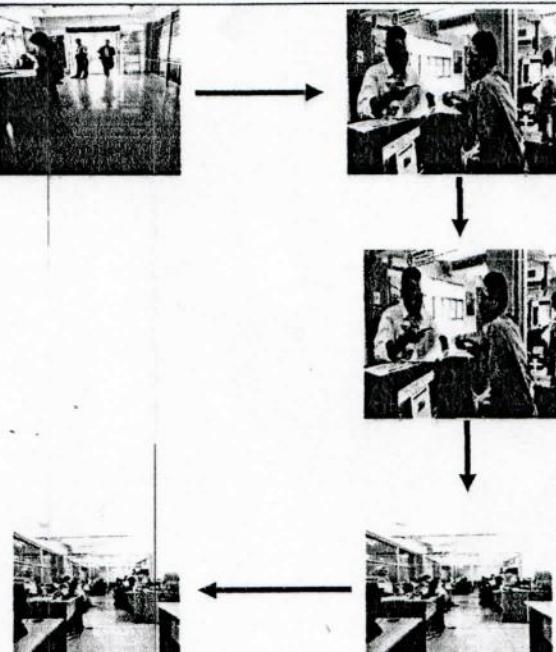
Ditetapkan di Putussibau
Pada tanggal, 5 April 2019.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS HULU,



DIDIK WIDHYANTO, S.Sos.,M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19710312 199101 1 001

LAMPIRAN**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAPUAS HULU
NOMOR 19 TAHUN 2019****TENTANG****STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAPUAS HULU**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">1. UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2007 TENTANG PENANAMAN MODAL.2. UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.3. PERMENDAGRI NOMOR 138 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH.
2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none">1. PELAKU USAHA TELAH MENERIMA PELAYANAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH DPMPTSP KABUPATEN KAPUAS HULU SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN.2. PELAKU USAHA MENYAMPAIKAN ADUAN MELALUI SARANA YANG TERSEDIA DENGAN MEMBERIKAN IDENTITAS YANG JELAS.3. PELAKU USAHA MERASAKAN KERUGIAN SECARA LANGSUNG ATAS HAL YANG DIADUKANNYA.4. ADUAN DISAMPAIKAN DENGAN ITIKAD/MAKSUD BAIK UNTUK MENCARI PENYELESAIANNYA.
3.	PROSEDUR	

		KETERANGAN : 1. MENYAMPAIKAN ADUAN MELALUI SARANA YANG TERSEDIA. 2. PENCATATAN ADUAN. 3. TINDAK LANJUT ATAS ADUAN YANG MASUK. 4. PENYAMPAIAN/ PEMBERITAHUAN HASIL TINDAK LANJUT KEPADA PEMOHON ADUAN. 5. DOKUMENTASI HASIL TINDAK LANJUT SEBAGAI LAPORAN.
4.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	MAKSIMAL 5 (LIMA) HARI SETELAH ADUAN DISAMPAIKAN HARUS SUDAH DITINDAK LANJUTI.
5.	BIAYA/TARIF	RP. 0,-
6.	PRODUK PELAYANAN	PELAYANAN PENGADUAN.
7.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	MASYARAKAT/PELANGGAN/CUSTUMER DAPAT MENYAMPAIKAN PENGADUAN KEPADA KEPALA DINAS MELALUI, FRONT OFFICE, TELEPON DAN SARANA ELEKTRONIK LAINNYA ATAU MELALUI KOTAK PENGADUAN YANG TERSEDIA DI DPMPTSP. PENGADUAN YANG MENYANGKUT ADMINISTRASI PERIZINAN AKAN DITINDAK LANJUTI LANGSUNG OLEH DPMPTSP, SEDANGKAN PENGADUAN YANG BUKAN MENYANGKUT ADMINISTRASI PERIZINAN AKAN DITERUSKAN KEPADA PERANGKAT DAERAH TERKAIT.
8.	SARANA DAN PRASARANA	1. CATATAN ADUAN PELANGGAN. 2. TELEPON/FAX (0567-51022); 3. CALL CENTRE 0811-6737-877 (WA, SMS, TELP) 4. E-MAIL DPMPTSP@KAPUASHULUKAB.GO.ID 5. KOTAK ADUAN. 6. MEJA LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN. 7. ALAT TULIS KANTOR DAN PERALATAN KANTOR.
9.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. MENGUASAI COMPUTER 2. PENDIDIKAN MINIMAL SLTA.
10.	PENGAWAS INTERNAL	PENGAWASAN DILAKUKAN OLEH ATASAN LANGSUNG SECARA BERJENJANG.
11.	JUMLAH PELAKSANA	3 (TIGA) ORANG PETUGAS.

12.	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. MELAKSANAKAN LAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN. 2. PETUGAS PENYELENGGARA LAYANAN MEMILIKI KOMPETENSI YANG MEMADAI DAN SANTUN.
13.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	PELAYANAN YANG MUDAH, TELITI, TANPA BIAYA DAN HASILNYA DAPAT DIPERTANGGUNGJAWABKAN.
14.	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) 2. LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN 3. EVALUASI KINERJA PELAKSANA DILAKUKAN 3 (TIGA) BULAN SEKALI.

