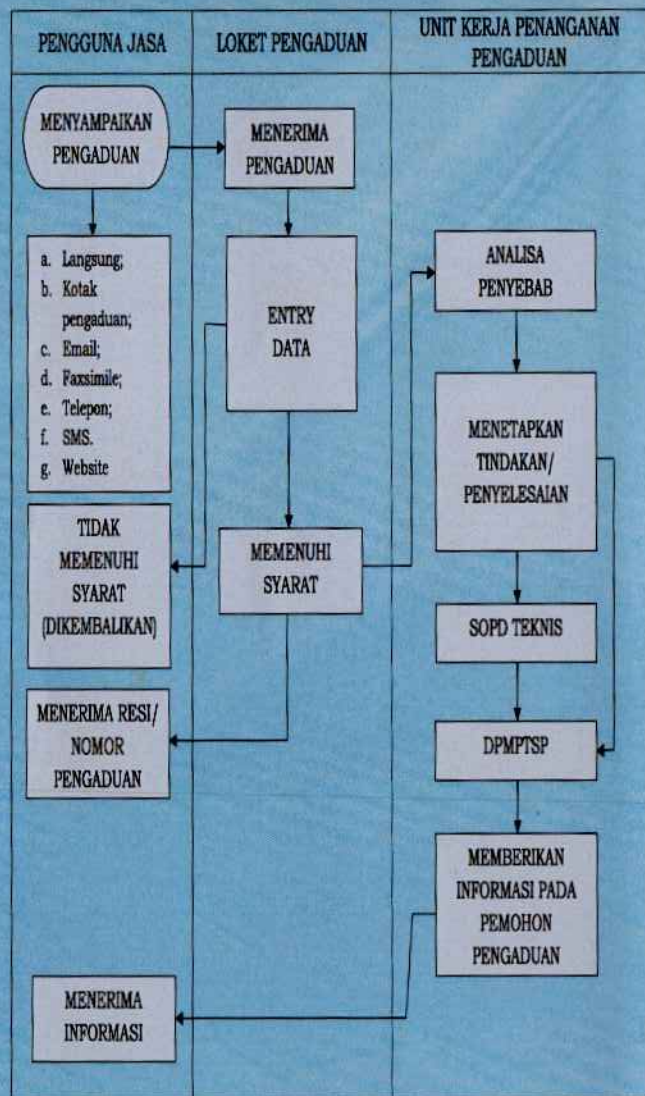


ALUR MEKANISME LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAPUAS



KETERANGAN

WAKTU PENYELESAIAN PENADUAN ADALAH 12 (DUA BELAS) HARI KERJA

PROSEDUR PENGELOLAAN PENANGANAN LAYANAN PENGADUAN MASYRAKAT PADA DINA PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAPUAS SEBAGAI BERIKUT

1. Menerima Pengaduan Atau Layanan Perizinan Dan Nonprizinan, Memeriksa Kelengkapan Dokumen Pengaduan, Menanggapi Dan Memberikan Tanda Terima Kepada Pengadu.
2. Menelaah, Mengklarifikasi Dan Mempriotitaskan Penyelesaian Pengaduan.
3. Memproses Penyelesaian Setiap Pengaduan Dalam Hal Subtansi Pengaduan Terkait Langsung Dengan Layanan Perizinan Dan Nonperizinan.
4. Melakukan Klasifikasi Pengaduan Kepada SOPD Teknis Terkait Untuk Dilakukan Pengkajian.
5. Menyampaikan Informasi Dan Tanggapan Kepada Pengadu Dan Pihak Terkait.

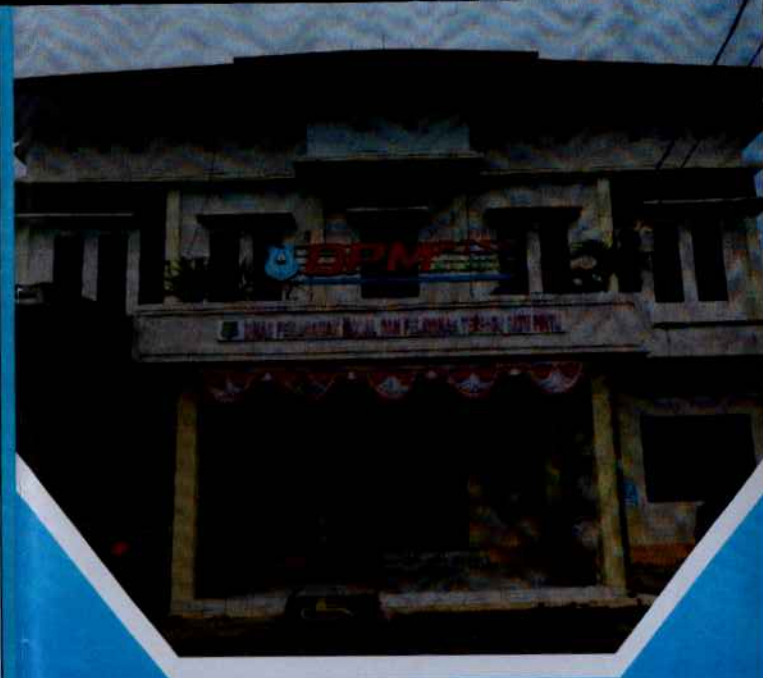
ALUR SP4N LAPOR!

(LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT)

PELAPORAN	TINDAK LANJUT PELAPORAN	PENUTUPAN LAPORAN
● Masyarakat mengirimkan laporan melalui situs https://www.lapor.go.id/ ● Laporan diverifikasi oleh administrator LAPOR! Untuk kejelasan dan kelengkapan ● Diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan	● Mempublikasikan laporan ● Memberikan notifikasi ● Melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut laporan ● Pelapor dapat memperoleh informasi di halaman tindak lanjut laporan	● Tindak lanjut dari instansi K/L/D terkait ● Waktu 10 hari kerja dari tindak lanjut

CARA MELAPOR YANG BAIK DAN BENAR

1. SAMPAIKAN LAPORAN MELALUI MEDIA PENGADUAN
2. URAIAN POKOK PERMASALAHAN SECARA JELAS DAN LENGKAP
3. SEBUTKAN WAKTU DAN TEMPAT PERMASALAHAN DALAM LAPORAN
4. GUNAKAN BAHASA INDONESIA YANG BAIK DAN BENAR
5. LAMPIRKAN BUKTI PENDUKUNG APABILA TERSEDIA



**DPMPTSP
KAPUAS**

**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS**

Jl. Tambun Bungai No.39 Kecamatan Selat,
Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah
TELEPON/FAX (0513) 21083; KODE POS 73514



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAPUAS

Jl. Tambun Bungai No.39 Kecamatan Selat,
Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah
TELEPON/FAX (0513) 21083; KODE POS 73514

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
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 Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
7. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
8. Peraturan Bupati Kapuas Nomor 63 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan Masyarakat Merupakan Salah Satu Partisipasi Masyarakat Yang Efektif Dalam Peran Serta Mewujudkan Mendukung Pelayanan Prima Yang Baik, Cepat Dan Transparan



MOTTO "MELAYANI DENGAN HATI"

VISI

Terwujudnya pelayanan perizinan yang profesional dalam rangka meningkatkan persaingan investasi global.

MISI

1. Melayani perizinan secara terpadu dalam rangka peningkatan peluang usaha menjadi investasi riil.
2. Memberikan akses dan proses pelayanan perizinan yang prima dengan menerapkan konsep good government.
3. Memberikan layanan informasi perizinan, peluang investasi Kabupaten Kapuas bagi investor masyarakat, dunia usaha dan industri.

MAKLUMAT PELAYANAN

"DPMPTSP DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, PELANGGARAN TERHADAP MAKLUMAT INI AKAN DIKENAKAN SANKSI SESUAI PERUNDANG-UNDANGAN"

Layanan Perbantuan OSS

☑ 089503403168

Layanan Pengaduan

☑ 089503403168

Layanan Konsultasi

☑ 089503403168

Layanan Pengaduan

Nasional SP4N-LAPOR

<http://www.lapor.go.id>

Medsos:

f [dpmptspkapuas](https://www.facebook.com/dpmptspkapuas)

ig [dpmptspkapuas](https://www.instagram.com/dpmptspkapuas)

tw [dpmptspkapuas](https://twitter.com/dpmptspkapuas)

▶ [DPMPTSP KABUPATEN KAPUAS](https://www.facebook.com/dpmptspkabupatenkapuas)

✉ ptsp.kapuas2020@gmail.com

<http://dpmptsp.kapuaskab.go.id/web/>

Telepon/Fax: (0513) 21083