

# Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin

Jalan Jenderal Sudirman (By Pass) Rantau 71111 05172035936

Pemerintah Kab. Tapin / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

## Layanan Informasi dan Pengaduan

No. SK :

### Persyaratan

1. Pemohon datang langsung untuk mendapatkan Informasi maupun melalui surat, Email, pesan singkat secara elektronik (SMS), telepon maupun media elektronik
2. Pengaduan bisa disampaikan secara langsung atau melalui surat, kotak pengaduan, pesan singkat secara elektronik (SMS) Email, LAPOR, SP4N LAPOR; maupun media elektronik
3. Mengisi Formulir Pengaduan
4. Membuat Surat Pernyataan Kebenaran Aduan
5. Melampirkan berkas / bukti-bukti penunjang Pengadua

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin

Jalan Jenderal Sudirman (By Pass) Rantau 71111 05172035936



Pemerintah Kab. Tapin / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

1. Pemohon Menyerahkan Formulir Satu Pintu Kepada Petugas Front Office
2. Berkas Pemohon Yang Belum Lengkap Dikembalikan Kepada Pemohon Untuk Dilengkapi. Setelah Lengkap Selanjutnya Diserahkan Kepada JFT. Analis Kebijakan Dari Bidang Informasi Dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal
3. JFT. Analis Kebijakan Dari Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan Melakukan Verifikasi Keabsahan Formulir Pengaduan Beserta Berkas Pendukung. Bila Sudah Sesuai, Berkas Diserahkan Kepada JFT. Analis Kebijakan dari Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
4. JFT. Analis Kebijakan Dari Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan Mempelajari Pengaduan Dan Merumuskan Solusi Dengan Berkonsultasi Dengan Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan
5. JFT. Analis Kebijakan Dari Bidang Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan Membuat Dan Mencetak konsep surat, selanjutnya diserahkan kepada JFT. Analis Kebijakan dari Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
6. Kabid Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan Memverifikasi Dan Memaraf Berita Acara Penyelesaian Pengaduan
7. Sekretaris Dpmpstsp Memverifikasi Dan Memaraf Berita Acara Penyelesaian Pengaduan
8. Penandatanganan Berita Acara Penyelesaian Pengaduan
9. Registrasi/ Penomoran Berita Acara Penyelesaian Pengaduan
10. Berita Acara Penyelesaian Pengaduan Diserahkan Kepada Front Office
11. Berita Acara Penyelesaian Pengaduan Diserahkan Kepada Pemohon

## Waktu Penyelesaian

2 Hari kerja

2 s/d 10 hari kerja (setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap)

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Layanan Informasi dan Pengaduan

# Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin

Jalan Jenderal Sudirman (By Pass) Rantau 71111 05172035936

Pemerintah Kab. Tapin / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan



## **Pengaduan Layanan** Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin

1. Disampaikan secara langsung (melalui telepon, Formulir pengaduan, konsultasi langsung) maupun secara tidak langsung (melalui Surat, SMS, Kotak Pengaduan, Email, LAPOR, dan SP4N LAPOR);
2. Petugas Front Office menerima pengaduan dan mencatat ke dalam Buku Register Pengaduan;
3. JFT. Analis Kebijakan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mengkaji permasalahan pengaduan dan mengumpulkan bahan pendukung untuk membuat jawaban pengaduan;
4. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan menganalisis hasil kajian aduan dan mengkoordinasikan dengan unsur terkait (internal/eksternal DPMPTSP);
5. JFT. Analis Kebijakan Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan membuat draft jawaban pengaduan;
6. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan memeriksa dan memaraf draft jawaban pengaduan;
7. Kepala Dinas memeriksa dan menandatangani Surat Jawaban Pengaduan;
8. Petugas Front Office menyerahkan Surat Jawaban Pengaduan kepada Pelapor