

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Mal Pelayanan Publik Lt. 2 Jalan Mulawarman No. 55 Tarakan 77111 055132370

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

Pemerintah Kota Tarakan / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Standar Pelayanan Pengaduan Perizinan Dan Nonperizinan

No. SK :

Persyaratan

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: a.nama dan alamat lengkap; b.uraiian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c.permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d.tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Surat ditujukan kepada: Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan Mal Pelayanan Publik Lt. 2, Jl. Mulawarman No.55, Tarakan. 77111; atau melalui e-mail: dpmptsp@tarakankota.go.id, atau
2. Datang langsung di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan.
3. Menyampaikan aduan melalui: a.Website: <http://dpmptsp.tarakankota.go.id> b.Sp4n Lapor! : <https://www.lapor.go.id/>; c.Facebook: Dpmptsp Kota Tarakan; d.Instagram: [dpmptsp_tarakan](https://www.instagram.com/dpmptsp_tarakan/); dan SMS Gateway: 08115449776.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala DPMPTSP.
2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi Kepala DPMPTSP terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya.
3. Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau datang langsung ke Kantor DPMPTSP, maka pengguna layanan harus menyampaikan pengaduan kepada petugas penanganan pengaduan di Bidang Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan, Data dan Sistem Informasi.

Waktu Penyelesaian

4 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Mal Pelayanan Publik Lt. 2 Jalan Mulawarman No. 55 Tarakan 77111 055132370

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

Pemerintah Kota Tarakan / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu

Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan

Pengaduan Layanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Mal Pelayanan Publik Lt. 2 Jalan Mulawarman No. 55 Tarakan 77111 055132370

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

Pemerintah Kota Tarakan / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tarakan menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya.

2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:

- a. Petugas pengaduan;
- b. Surat;
- c. Kotak pengaduan, saran dan masukan;
- d. Telepon: 0551-32370;
- e. Faksimile: 0551-32081;
- f. SMS *Gateway*: 08115449776;
- g. Facebook: Dpmptsp Kota Tarakan;
- h. Instagram: dpmptsp_tarakan;
- i. Sp4n Lapor! : <https://www.lapor.go.id/>;
- j. *Email*: dpmptsp@tarakankota.go.id; dan
- k. Website melalui alamat: <http://dpmptsp.tarakankota.go.id>

3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/ pimpinan.

4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap:

- a. Pemeriksaan lapangan; dan
- b. Rapat koordinasi.

5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Kamis, 18 Jul 2024 pukul 10:23. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Mal Pelayanan Publik Lt. 2 Jalan Mulawarman No. 55 Tarakan 77111 055132370

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

Pemerintah Kota Tarakan / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu