

KEMUDAHAN PELAYANAN, FASILITAS FISKAL DAN INFORMASI PENANAMAN MODAL

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permintaan data, laporan, informasi 2. Tanda pengenalan/identitas
2.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi Pelayanan] B --> C[Menerima Pelayanan Fasilitas Fiskal dan Data/Informasi PM] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi 2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan pelayanan fasilitas fiskal dan informasi PM 3. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi pelayanan fasilitas fiskal dan PM 4. Menerima data/informasi pelayanan fasilitas fiskal dan PM
3.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Maksimal 3 (tiga) hari kerja</p>
4.	<p>Biaya/ Tarif</p> <p>Rp 0,- / Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Kemudahan Pelayanan Fasilitas Fiskal dan Informasi Penanaman Modal</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dapat dilakukan melalui : Media/sarana yang dapat digunakan untuk berinteraksi antara pemohon dan petugas yang melayani antara lain melalui pengaduan langsung, email, atau surat aduan secara tertulis <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA dan Chatbot 08114334123 4) Telepon : (0564) 23765 5) Email : dpmptspsgu@mail.sanggau.go.id 6) <i>Online</i> melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id/ dpmptsp. Sanggau.go.id) 7) Media Sosial Facebook : Dpmptsp Sanggau dan Instagram : dpmptspsgu 2. Alur Penanganan Pengaduan <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara langsung, lisan, telepon dan tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan Menerima Aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan Menerima Jawaban Pengaduan] </pre> </div> 3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat memerlukan pemantauan ke lapangan, selambat – lambatnnya 7 hari kerja; 3) Pengaduan bersifat memerlukan pemantauan kelapangan dan koordinasi antar Instansi, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	Peraturan Bupati Sanggau Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Izin Penyelenggaraan Warung Internet (Warnet).
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas
	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mall Pelayanan Publik 2. Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin udara (AC sentral) dan kursi sofa 3. Tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat terpisah 4. Gerai pelayanan 5. ATK 6. Komputer dan Printer 7. Jaringan Internet <p>Fasilitas Pendukung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang laktasi 2. Tempat bermain anak 3. Ruang konsultasi dan pengaduan 4. Perpustakaan 5. Mesin antrian elektronik 6. Televisi 7. Musola 8. Kantin 9. Area merokok 10. Area fotokopi 11. Toilet umum dan disabilitas 12. Kursi roda 13. Genset 14. Tabung pemadam api (APAR)
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia dibekali dengan bimbingan-bimbingan teknis mengenai perizinan 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan 4. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait 5. Memiliki etika pelayanan MESRA yaitu Melayani, Efektif dan Efisien, Sopan, Ramah dan Amanah.
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> 1. dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. dilaksanakan secara kontinyu
5.	Jumlah Pelaksana
	Delapan (8) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima 2. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu dan biaya
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat izin/surat keputusan izin yang dibubuhi tanda tangan, nomor, tanggal serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya. 2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop dinas 3. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada setiap pemohon sesuai dengan peraturan yang berlaku

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="266 236 1406 309">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan kontinyu pertriwulan, persemester dan evaluasi tahunan<li data-bbox="266 309 1406 456">2. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan cara setiap pemohon yang telah rampung mengurus dokumen perizinannya wajib mengisi kuisionier Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara elektronik di aplikasi SIPADU.