

STANDAR PELAYANAN

Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Mempunyai 5 Standar Operasional Pelayanan (SOP) meliputi ;

1. Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan Secara Tidak Langsung Lingkup Dinas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota.4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DaerahPeraturan Menteri Dalam.5. Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.6. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Mencantumkan Identitas diri2. Mengisi Formulir Pengaduan3. Memiliki Nomor Induk Berusaha bagi pelaku usaha.4. Mencantumkan No Hp atau Email


3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung. • Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait. • Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan. • Tim Pengaduan Menjawab Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon. • Tim Pengaduan membuat Berita Acara Penyelesaian.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu dilengkapi AC; 2. Loker pelayanan Front Office; 3. Loker pelayanan penyerahan izin; 4. Tempat Parkir Roda empat dan Roda dua; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Menyusui; 7. Ruang Bermain Anak; 8. Mushola; 9. Kursi Roda; 10. Toilet (umum dan disabilitas); 11. Help Desk (Informasi);

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Kotak Saran dan Pengaduan; 13. Komputer dan Printer; 14. Telepon dan Faksimili; 15. Mesin Fotocopy; 16. Lemari dokumen; 17. Meja dan Kursi; 18. Alat Tulis Kantor; 19. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 20. Media Informasi layanan Scan QR Code; 21. Sistem dan informasi Antrian; 22. Survey Kepuasan Masyarakat elektronik; 23. Website dan Email; 24. Internet (Wifi); 25. Kamera (CCTV); 26. Pengukur Suhu; 27. Ruang server.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Ekonomi/Teknik/Hukum/Sosial; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Penanganan Pengaduan oleh Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan (Drop Box); 2. E-mail : dpmptsp@kamparkab.go.id; 3. Website : dpmptsp.kamparkab.go.id; 4. SPAN Lapor : www.lapor.go.id/ 5. Pengaduan dan Kuesioner online https://dpmptsp.kamparkab.go.id/pages/bidang-pengaduan 6. Telepon/Whatsapp dengan nomor 0812-7646-0487 7. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; 5. Prinsip pelayanan prima dengan MOTTO Izin Cepat Cepat Untung (ICCU)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Berita Acara Pengaduan 3. Laporan Perjalanan Dinas

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan Sekurang-kurangnya 1 kali setahun (dalam bentuk laporan Secara berkala dan periodik);
----	----------------------------	--

2. PELAKSANAAN PENYELESAIAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN BERKEDAR PENGAWASAN LINGKUP DINAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DaerahPeraturan Menteri Dalam. 5. Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 6. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencantumkan Identitas diri 2. Mengisi Formulir Pengaduan 3. Memiliki Nomor Induk Berusaha bagi pelaku usaha. 4. Mencantumkan No Hp atau Email

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung. • Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait. • Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan. • Tim Pengaduan Menjawab Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon. • Tim Pengaduan membuat Berita Acara Penyelesaian.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu dilengkapi AC; 2. Loker pelayanan Front Office; 3. Loker pelayanan penyerahan izin; 4. Tempat Parkir Roda empat dan Roda dua; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Menyusui; 7. Ruang Bermain Anak; 8. Mushola; 9. Kursi Roda; 10. Toilet (umum dan disabilitas); 11. Help Desk (Informasi);

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Kotak Saran dan Pengaduan; 13. Komputer dan Printer; 14. Telepon dan Faksimili; 15. Mesin Fotocopy; 16. Lemari dokumen; 17. Meja dan Kursi; 18. Alat Tulis Kantor; 19. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 20. Media Informasi layanan Scan QR Code; 21. Sistem dan informasi Antrian; 22. Survey Kepuasan Masyarakat elektronik; 23. Website dan Email; 24. Internet (Wifi); 25. Kamera (CCTV); 26. Pengukur Suhu; 27. Ruang server.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Ekonomi/Teknik/Hukum/Sosial; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Penanganan Pengaduan oleh Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 8. Kotak Pengaduan (Drop Box); 9. E-mail : dpmptsp@kamparkab.go.id; 10. Website : dpmptsp.kamparkab.go.id; 11. SPAN Lapor : www.lapor.go.id/ 12. Pengaduan dan Kuesioner online https://dpmptsp.kamparkab.go.id/pages/bidang-pengaduan 13. Telepon/Whatsapp dengan nomor 0812-7646-0487 14. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; 5. Prinsip pelayanan prima dengan MOTTO Izin Cepat Cepat Untung (ICCU)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Berita Acara Pengaduan 3. Laporan Perjalanan Dinas

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan Sekurang-kurangnya 1 kali setahun (dalam bentuk laporan Secara berkala dan periodik);
----	----------------------------	--

3. PELAKSANAAN PENYELESAIAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SECARA LANGSUNG LINGKUP DINAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DaerahPeraturan Menteri Dalam. 5. Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 6. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencantumkan Identitas diri 2. Mengisi Formulir Pengaduan 3. Memiliki Nomor Induk Berusaha bagi pelaku usaha. 4. Mencantumkan No Hp atau Email

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung. • Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait. • Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan. • Tim Pengaduan Menjawab Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon. • Tim Pengaduan membuat Berita Acara Penyelesaian.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu dilengkapi AC; 2. Loker pelayanan Front Office; 3. Loker pelayanan penyerahan izin; 4. Tempat Parkir Roda empat dan Roda dua; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Menyusui; 7. Ruang Bermain Anak; 8. Mushola; 9. Kursi Roda; 10. Toilet (umum dan disabilitas); 11. Help Desk (Informasi);

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Kotak Saran dan Pengaduan; 13. Komputer dan Printer; 14. Telepon dan Faksimili; 15. Mesin Fotocopy; 16. Lemari dokumen; 17. Meja dan Kursi; 18. Alat Tulis Kantor; 19. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 20. Media Informasi layanan Scan QR Code; 21. Sistem dan informasi Antrian; 22. Survey Kepuasan Masyarakat elektronik; 23. Website dan Email; 24. Internet (Wifi); 25. Kamera (CCTV); 26. Pengukur Suhu; 27. Ruang server.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Ekonomi/Teknik/Hukum/Sosial; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Penanganan Pengaduan oleh Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan (Drop Box); 2. E-mail : dpmptsp@kamparkab.go.id; 3. Website : dpmptsp.kamparkab.go.id; 4. SPAN Lapor : www.lapor.go.id/ 5. Pengaduan dan Kuesioner online https://dpmptsp.kamparkab.go.id/pages/bidang-pengaduan 6. Telepon/Whatsapp dengan nomor 0812-7646-0487 7. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; 5. Prinsip pelayanan prima dengan MOTTO Izin Cepat Cepat Untung (ICCU)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Berita Acara Pengaduan 3. Laporan Perjalanan Dinas

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan Sekurang-kurangnya 1 kali setahun (dalam bentuk laporan Secara berkala dan periodik);
----	----------------------------	--

4. PENGADUAN SECARA LANGSUNG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DaerahPeraturan Menteri Dalam. 5. Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 6. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencantumkan Identitas diri 2. Mengisi Formulir Pengaduan 3. Memiliki Nomor Induk Berusaha bagi pelaku usaha. 4. Mencantumkan No Hp atau Email


3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung. • Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait. • Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan. • Tim Pengaduan Menjawab Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon. • Tim Pengaduan membuat Berita Acara Penyelesaian.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu dilengkapi AC; 2. Loker pelayanan Front Office; 3. Loker pelayanan penyerahan izin; 4. Tempat Parkir Roda empat dan Roda dua; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Menyusui; 7. Ruang Bermain Anak; 8. Mushola; 9. Kursi Roda; 10. Toilet (umum dan disabilitas); 11. Help Desk (Informasi);

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Kotak Saran dan Pengaduan; 13. Komputer dan Printer; 14. Telepon dan Faksimili; 15. Mesin Fotocopy; 16. Lemari dokumen; 17. Meja dan Kursi; 18. Alat Tulis Kantor; 19. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 20. Media Informasi layanan Scan QR Code; 21. Sistem dan informasi Antrian; 22. Survey Kepuasan Masyarakat elektronik; 23. Website dan Email; 24. Internet (Wifi); 25. Kamera (CCTV); 26. Pengukur Suhu; 27. Ruang server.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Ekonomi/Teknik/Hukum/Sosial; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Penanganan Pengaduan oleh Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan (Drop Box); 2. E-mail : dpmptsp@kamparkab.go.id; 3. Website : dpmptsp.kamparkab.go.id; 4. SPAN Lapor : www.lapor.go.id/ 5. Pengaduan dan Kuesioner online https://dpmptsp.kamparkab.go.id/pages/bidang-pengaduan 6. Telepon/Whatsapp dengan nomor 0812-7646-0487 7. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; 5. Prinsip pelayanan prima dengan MOTTO Izin Cepat Cepat Untung (ICCU)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Berita Acara Pengaduan 3. Laporan Perjalanan Dinas

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan Sekurang-kurangnya 1 kali setahun (dalam bentuk laporan Secara berkala dan periodik);
----	----------------------------	--

5. PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DaerahPeraturan Menteri Dalam. 5. Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 6. Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencantumkan Identitas diri 2. Mengisi Formulir Pengaduan 3. Memiliki Nomor Induk Berusaha bagi pelaku usaha. 4. Mencantumkan No Hp atau Email.

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon menyampaikan pengaduan kepada Operator Pengaduan secara langsung dan tidak langsung. • Tim Pengaduan menerima berkas dan Investigasi atau Klarifikasi Tertulis, Koordinasi dengan Instansi Terkait. • Tim Pengaduan menindaklanjuti pengaduan. • Tim Pengaduan Menjawab Penyelesaian pengaduan dan disampaikan kepada pemohon. • Tim Pengaduan membuat Berita Acara Penyelesaian.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 Hari Kerja
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk Layanan	Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
7	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu dilengkapi AC; 2. Loker pelayanan Front Office; 3. Loker pelayanan penyerahan izin; 4. Tempat Parkir Roda empat dan Roda dua; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Menyusui; 7. Ruang Bermain Anak; 8. Mushola; 9. Kursi Roda; 10. Toilet (umum dan disabilitas); 11. Help Desk (Informasi);

		<ul style="list-style-type: none"> 12. Kotak Saran dan Pengaduan; 13. Komputer dan Printer; 14. Telepon dan Faksimili; 15. Mesin Fotocopy; 16. Lemari dokumen; 17. Meja dan Kursi; 18. Alat Tulis Kantor; 19. Media Informasi Touchscreen dan Layar Televisi; 20. Media Informasi layanan Scan QR Code; 21. Sistem dan informasi Antrian; 22. Survey Kepuasan Masyarakat elektronik; 23. Website dan Email; 24. Internet (Wifi); 25. Kamera (CCTV); 26. Pengukur Suhu; 27. Ruang server.
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sarjana Ekonomi/Teknik/Hukum/Sosial; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki Kemampuan Pengolahan Data
9	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. 2. Penanganan Pengaduan oleh Tim Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kotak Pengaduan (Drop Box); 2. E-mail : dpmptsp@kamparkab.go.id; 3. Website : dpmptsp.kamparkab.go.id; 4. SPAN Lapor : www.lapor.go.id/ 5. Pengaduan dan Kuesioner online https://dpmptsp.kamparkab.go.id/pages/bidang-pengaduan 6. Telepon/Whatsapp dengan nomor 0812-7646-0487 7. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima; 2. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan biaya; 3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN; 4. Proses perizinan dapat ditelusuri melalui Tracking System; 5. Prinsip pelayanan prima dengan MOTTO Izin Cepat Cepat Untung (ICCU)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Berita Acara Pengaduan 3. Laporan Perjalanan Dinas

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran Penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan Sekurang-kurangnya 1 kali setahun (dalam bentuk laporan Secara berkala dan periodik);
----	----------------------------	--

Ditetapkan di Bangkinang

Pada Tanggal :

2022



KEPALA DINAS

HAMBALI, SE, MH

Pembina Utama Muda

NIP. 19681024 200003 1 002