



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Kecewa dengan Kinerja Pelayanan Perizinan? ADUKAN MASALAH ANDA!!

1. Adukan melalui Lohet
Pengaduan secara lisan atau
tertulis

2. Dalam waktu paling lambat 3 (tiga)
hari kerja setelah pemberian arahan
dari Kepala DPM-PTSP, Petugas Layanan
Pengaduan melakukan pemeriksaan
dan koordinasi lapangan

3. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan
Layanan akan memberikan tanggapan tertulis selambat-
lambatnya 17 (tujuh belas) hari sejak Pengaduan dicatat
dalam register



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
(DPM-PTSP)**

**Jl. Yos Sudarso No. 02 Palangka Raya
Website : dpmptsp.palangkaraya.go.id
e-mail : dpmptsp@palangkaraya.go.id**

**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PALANGKA RAYA**

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam peran serta masyarakat yang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ruang Lingkup Pengaduan

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya adalah Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

2. Pelaksanaan pelayanan adalah seluruh pejabat struktural dan fungsional serta pegawai di Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung menangani pengaduan masyarakat.

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah tertangannya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat serta rasa keadilan bagi pengadu dan peraturan diadakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Pengguna pelayanan adalah Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

6. Keluaran (output) pelayanan adalah naskah dinas yang disampaikan kepada instansi terkait baik pemerintah dan swasta untuk menampung dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atas permasalahan yang disampaikan pengadu kepada Walikota Palangka Raya dan/atau Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya.

7. Kemanfaatan (outcome) pelayanan adalah tertangannya pengaduan masyarakat secara tepat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Mekanisme Pelayanan Pengaduan

1. Secara lisan.
 - a. Melalui telepon.
 - b. Datang langsung.
2. Secara tertulis melalui.
 - a. Surat.
 - b. Faksimile.
 - c. Email.
 - d. Kotak saran/pengaduan.
3. Pemeriksaan berkas/penerimaan dan pencatatan pengaduan.
4. Pemeriksaan dan koordinasi lapangan.
5. Analisa hasil pemeriksaan lapangan.
6. Koordinasi dengan instansi teknis terkait.
7. Pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat lapangan.
8. Perumusan hasil Pemantauan dan koordinasi tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat lapangan.
9. Pemberitahuan kepada pemohon hasil tindak lanjut penanganan pengaduan.

persyaratan
pengaduan dari masyarakat secara lisan atau tertulis
1. Pengaduan dan dicatat oleh petugas.
2. Pengaduan dari masyarakat secara tertulis diterima dari masyarakat Palangka Raya UP
3. Pengaduan kepada Walikota Palangka Raya dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Pengaduan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Pengaduan datang langsung pemohon mengisi formulir pengaduan dan menerima tanda bukti pengaduan.

Sarana dan Prasarana Pelayanan
Tulis kantor, komputer/notebook, printer, alat tulis kantor, fotokopi, telepon, mesin faksimili, scanner, mesin ketik, website, surat perintah LCD projector, mesin ketik, kendaraan roda dua, kendaraan pejalanan dinas, kendaraan roda empat, dan gedung.

Biaya Pelayanan
Tidak dikenakan biaya

Tempat Pelayanan
Pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan di lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Waktu Penyelesaian
17 (Tujuh belas) hari

PENANGANAN PENGADUAN
Sampaikan Pengaduan Anda Melalui

- ~ Website : <https://dpmptsp.palangkara.go.id/>
- ~ E-mail : dpmptsp@palangkara.go.id
- ~ Telep/Fax : (0536) 4210344
- ~ Surat / Tertulis
- ~ Kotak Pengaduan
- ~ Datang Langsung

SPITISE





Telp:
(0536) 4210344



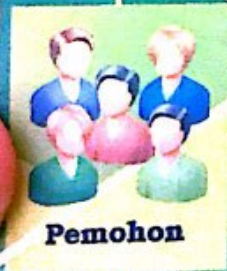
Datang langsung ke :
LOKET PENGADUAN



Website :
<https://dpmtsp.palangkaraya.go.id/>



Kirim Surat ke :
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
Jl. Yos Sudarso No. 02 Palangka Raya,
73112



Email
dpmtsp@palangkaraya.go.id



Faximile:
(0536) 4210344



Kotak Saran dan Aduan