

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Identitas Pelapor b. Permasalahan Pengaduan
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph LR A([Pelapor menyampaikan pengaduan secara langsung/surat/telepon/email/media sosial/SP4N LAPOR/OS S]) --> B[Petugas pengelola pengaduan menerima dan mencatat pengaduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan melakukan identifikasi, memeriksa substansi pengaduan dan mengklarifikasi, pengaduan] C --> D[Melakukan Rapat koordinasi penyelesaian pengaduan dengan tim teknis perwakilan OPD teknis dan melakukan survey lapangan jika diperlukan,sert a melakukan evaluasi bukti dan seleksi] D --> E[Petugas pengelola pengaduan menyerahkan hasil penanganan pengaduan dan membuat berita acara pengaduan] E --> A </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 hari kalender (sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik)
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengelolaan Pengaduan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Datang langsung ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu , Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka di ruang konsultasi khusus dan layanan berbantuan. 2. Pengiriman Surat ke Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka, Jl. Pemuda Sungailiat Kabupaten Bangka 33215 3. Media Pelayanan Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Pengaduan - e-mail : dinpmp2kukm@bangka.go.id - SMS : 08127123225 - Website : www.dinpmp2kukm.bangka.go.id - Facebook : Ptsp Bangka - Telepon : 08127123225 - Whatshapp : 08127123225 - Instagram : bangkaptsp - Online Single Submission (OSS) : oss.go.id - SP4N LAPOR

7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikb. Undang - Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;d. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;e. Peraturan Bupati Bangka Nomor 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;f. Peraturan Bupati Bangka Nomor 9 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bangka;
8.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">a. Sarana dan Prasarana<ul style="list-style-type: none">- Ruang Pengaduan dan Konsultasi- Ruang tunggu dilengkapi dengan pendingin udara (<i>AC/Air Conditioner</i>);- Tempat Parkir Roda empat dan roda dua dan Parkir Disabilitas;- Jaringan Internet (<i>free wifi</i>);- Komputer dan Printer;- Telepon (<i>WA, SMS</i>);- Terminal Charger;- Lemari Dokumen;- Meja;- Kursi;- Alat Tulis kantor;- Jalur Disabilitas;- Toilet umum dan Disabilitas;b. Fasilitas Pendukung:<ul style="list-style-type: none">- Ruang Ibadah (<i>Mushola</i>);- Ruang Laktasi;- Kantin;- Ruang Merokok;- Mesin Antrian Elektronik;- Televisi;- Kursi Roda;- Ruang Konsultasi/Pengaduan;- Alat Pemadam Kebakaran Ringan;- Kotak P3K- CCTV (<i>kamera pengawas</i>)- Penunjuk Arah Ruang;- Penunjuk Jalur Evakuasi;- Pojok Baca;- Dispenser;- Mesin Fotocopy;- Kotak Pengaduan
9.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan mempunyai kemampuan dalam pengelolaan pengaduan,
10.	Pengawasan	Pengawasan secara internal dan eksternal
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang Tim Pengelola Pengaduan
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan Pelayanan mengacu kepada Surat Keputusan Kepala DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka Tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan NonPerizinan Pada DINPMP2KUKM Kabupaten Bangka
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	APAR, P3K, Helm Pengaman, CCTV, Petunjuk Jalur Evakuasi, Titik Kumpul, Petugas Parkir, Petugas Jaga Malam
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan secara berjenjang di setiap tingkatan pelaksanaan pelayanan