

STANDAR PELAYANAN

Nama Unit/Satuan Kerja Penyelenggara Pelayanan : Bidang Pelayanan Penanaman Modal

Jenis Pelayanan : Mediasi Pengaduan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;• Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;• Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;• Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;• Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rincian Urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon;• Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon;• Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;• Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

		<p>Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon;</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 98 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2.	Persyaratan	Surat pengaduan dari masyarakat atau pemohon
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melakukan pengaduan secara tertulis dengan mengisi formulir pengaduan yang telah di siapkan dikantor DPMPTSP Kota Cirebon atau mengirim e-mail ke website lapor.go.id
4.	Jangka waktu penyelesaian	600 menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
6.	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	www.lapor.go.id
8.	Kompetensi pelaksana	Pelaksana layanan pengaduan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu yaitu Bidang Pengaduan Perizinan.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang. Pengawasan terhadap pelaksana dilakukan oleh Sub. Koordinator. Pengawasan terhadap Sub. Koordinator dilakukan oleh kepala bidang, dan pengawasan terhadap kepala bidang dilakukan oleh kepala dinas, selanjutnya Kepala Dinas diawasi oleh Sekretaris Daerah.
10.	Penanganan pengaduan	Datang langsung kekantor DPMPTSP Kota Cirebon atau melalui email ke kontak www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah SDM Pengelola Pelayanan Perizinan Berusaha terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> Kepala Bidang : 1 orang Sub. Koordinator : 1 orang Pelaksana 2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi yang disediakan pada portal www.lapor.go.id diunggah langsung oleh Pelapor dan hanya dapat diakses oleh Perangkat Daerah, sehingga informasi yang disediakan terjamin.

13.	Jaminan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang ditampilkan bersifat privasi,. • Untuk mengakses informasi pada portal www.lapor.go.id, pengguna diminta data / identitas pribadi, sehingga pelayanan Informasi melalui www.lapor.go.id aman dari penyalahgunaan data pribadi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pada pelaksanaan OSS-RBA dilakukan oleh kepala dinas. Evaluasi dilaksanakan 4 kali dalam setahun dan dilaporkan kepada Wali Kota Cirebon.

Catatan: *) Apabila dipandang perlu, dapat ditambahkan komponen lain sesuai dengan kebutuhan.