



BUPATI KAPUAS HULU
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI KAPUAS HULU
NOMOR 107 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSHA PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS HULU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KAPUAS HULU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang terukur dan akuntabel sesuai asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good government) dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, perlu ditetapkannya Standar Pelayanan;
- b. bahwa Standar Pelayanan Perizinan Berusaha merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka

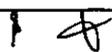
mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur;

- c. bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c di atas, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu;

- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 6 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu;
13. Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

4. Bupati adalah Bupati Kapuas Hulu.
5. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
6. Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.
7. Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yang selanjutnya disebut OPD Kabupaten Kapuas Hulu adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPSTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.
9. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.
10. *Front Office* adalah Petugas penyelenggara pelayanan yang bertugas memberikan informasi, pendaftaran, penerimaan dan penyerahan dokumen.
11. *Back office* adalah Petugas dari Dinas Penanaman Modal yang diberikan tugas untuk memproses seluruh perizinan berusaha yang sudah dinyatakan lengkap guna penerbitan surat izin/persetujuan terhadap permohonan yang disampaikan oleh Pemohon.
12. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur organisasi perangkat daerah terkait yang bertugas melaksanakan pemeriksaan lapangan, pembahasan teknis dan memberikan rekomendasi atau pertimbangan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.

13. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
14. Standar Pelayanan yang selanjutnya disebut SP adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit organisasi yang bersangkutan.
15. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan berusaha secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses mulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
16. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
17. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
19. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur.
20. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan yang diberikan dalam bentuk persetujuan yang

dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen.

21. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
22. SiCANTIK adalah singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem cloud yang digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis.
23. Izin tetangga atau lingkungan adalah pernyataan tidak berkeberatan dari pemilik tanah atau bangunan yang berbatasan langsung maupun tidak langsung dengan lokasi usaha dan jalan masuk atau keluar untuk kepentingan kegiatan yang dimohon dengan radius sesuai dengan ketentuan yang berlaku
24. Surat Setoran Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SSRD adalah bukti pembayaran atau penyetoran retribusi yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas daerah melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Kepala Daerah.
25. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya jumlah pokok retribusi yang terhutang.
26. Surat Tagihan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat STRD adalah surat untuk melakukan tagihan retribusi dan/atau sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda.
27. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lainnya dalam rangka pengawasan kepatuhan pemenuhan kewajiban perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

28. Penelitian adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian surat pemberitahuan atau permohonan dan lampiran-lampirannya termasuk penilaian tentang kebenaran penulisan dan perhitungannya.
29. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya keluhan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
30. Badan Usaha adalah suatu bentuk usaha yang meliputi milik negara perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi atau organisasi yang sejenis, lembaga dana pensiun, bentuk usaha tetap serta bentuk badan usaha lainnya.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu

Maksud

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Bupati ini sebagai pedoman bagi seluruh aparatur pada DPMPSTSP dalam melaksanakan kewenangannya sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas, terukur dan memberikan kepastian kepada masyarakat selaku penerima layanan.

Bagian Kedua

Tujuan

Pasal 3

Tujuan Standar Pelayanan perizinan berusaha agar terselenggaranya pelayanan perizinan berusaha yang transparan, akuntabel, partisipatif, efisien, efektif dan professional.

BAB III
PRINSIP PELAYANAN

Pasal 4

Dalam penyelenggaraan pelayanan, penyelenggara menerapkan prinsip-prinsip:

- a. kesederhanaan dalam prosedur pelayanan yang mudah dipahami, dimengerti dan tidak berbelit-belit;
- b. kepastian dalam persyaratan, prosedur, biaya, waktu dan pejabat yang memberikan pelayanan;
- c. akurasi yaitu produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah;
- d. keamanan yaitu proses pelayanan memberikan rasa aman dan adanya kepastian hukum;
- e. tanggung jawab yaitu pejabat yang memberikan pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan layanan sesuai kewenangannya;
- f. kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yaitu tersedianya sarana pelayanan dan pendukung lainnya yang memadai;
- g. kemudahan akses pelayanan yaitu tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat;
- h. kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati; dan
- i. kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, tempat parkir yang memadai dan lingkungan yang sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

BAB IV
RUANG LINGKUP DAN JENIS PERIZINAN
Bagian Kesatu
Ruang Lingkup
Pasal 5

- (1) Jenis Pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP meliputi:
 - a. pelayanan perizinan berusaha;
 - b. pelayanan konsultasi; dan
 - c. pelayanan pengaduan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (3) Ruang Lingkup Standar Pelayanan Perizinan Berusaha meliputi:
 - a. pendaftaran perizinan baru;
 - b. perubahan perizinan;
 - c. pencabutan.
- (4) Pendaftaran atau Pemberian izin baru sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, merupakan pemberian legal aspek bagi suatu kegiatan usaha baru yang belum memiliki perizinan dari Pemerintah Daerah.
- (5) Perubahan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, merupakan pemberian legal aspek bagi suatu kegiatan yang sudah mempunyai perizinan akibat adanya suatu perubahan baik kepemilikan, perubahan alamat tempat maupun bidang usaha.
- (6) Pencabutan perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf h, merupakan pencabutan legal aspek perizinan yang dikeluarkan Pemerintah Daerah diakibatkan adanya sesuatu hal yang bertentangan dengan perizinan yang telah dikeluarkan.

Bagian Kedua
Jenis Perizinan
Pasal 6

- (1) Jenis perizinan berusaha yang penyelenggaraannya dilakukan oleh DPMPSTSP terdiri dari:
- a. Izin Usaha Jasa Konstruksi;
 - b. Izin Peil Banjir;
 - c. Izin Mendirikan Bangunan;
 - d. Izin Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun;
 - e. Izin Perubahan Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun;
 - f. Pengesahan Pertelaan;
 - g. Sertifikat Hak Milik Rumah Susun (HMRS) a/n Developer;
 - h. Sertifikat Hak Milik Satuan Rumah Susun (HMSRS) a/n pembeli;
 - i. Izin Usaha Industri;
 - j. Izin Perluasan Usaha Industri;
 - k. Izin Usaha Kawasan Industri;
 - l. Izin Perluasan Usaha Kawasan Industri;
 - m. Tanda Daftar Industri;
 - n. Rekomendasi Izin Usaha Industri;
 - o. Izin Reklame;
 - p. Izin Usaha Bengkel Umum Kendaraan Bermotor;
 - q. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang;
 - r. Izin Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan;
 - s. Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau;
 - t. Persetujuan Pengoperasian Angkutan Sungai dan Danau Lintas Antar Provinsi dan/atau Antar Negara;
 - u. Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan;
 - v. Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas;
 - w. Izin Pelabuhan Umum;
 - x. Penetapan Terminal Khusus yang Terbuka bagi Perdagangan Luar Negeri;

- y. Izin Mendirikan Tempat Tinggal Landas dan Mendarat Helikopter;
- z. Izin Pendidikan Dasar yang diselenggarakan oleh Masyarakat;
- aa. Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan;
- bb. Izin Penambahan dan Perubahan Program Keahlian pada SMK;
- cc. Izin Operasional Satuan Pendidikan Kerja Sama (SPK);
- dd. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal;
- ee. Izin Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal dengan Modal Asing;
- ff. Tanda Pemberian Pembuatan Film;
- gg. Tanda Daftar Usaha Perfilman;
- hh. Sertifikat Produksi Industri Farmasi;
- ii. Sertifikat Produksi Industri Farmasi Bahan Obat;
- jj. Sertifikat Distribusi Pedagang Besar Farmasi;
- kk. Sertifikat Distribusi Cabang Pedagang Besar Farmasi;
- ll. Sertifikat Produksi Industri Obat Tradisional/Industri Ekstrak Bahan Alam (IEBA);
- mm. Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional;
- nn. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga;
- oo. Sertifikat Higiene Sanitasi Pangan (Laik Sehat);
- pp. Sertifikat Produksi Kosmetika;
- qq. Izin Perusahaan Rumah Tangga (PRT) Alat Kesehatan dan PKRT;
- rr. Izin Cabang Distribusi Alat Kesehatan;
- ss. Izin Toko Alat Kesehatan;
- tt. Izin Edar Alat Kesehatan, Alat Kesehatan Diagnostik In Vitro dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga;
- uu. Sertifikat Produksi Alat Kesehatan dan PKRT;
- vv. Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan;
- ww. Sertifikat Cara Pembuatan Alat Kesehatan yang Baik (CPAKB);
- xx. Sertifikat Cara Pembuatan PKRT yang Baik (CPPKRTB);

1 b

- yy. Sertifikat Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB);
- zz. Daftar Penyelenggaraan Sistem Elektronik Farmasi;
- aaa. Izin Mendirikan Rumah Sakit;
- bbb. Izin Operasional Rumah Sakit;
- ccc. Izin Operasional Klinik;
- ddd. Izin Operasional Puskesmas;
- eee. Izin Institusi Pengujian Fasilitas Kesehatan;
- fff. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus;
- ggg. Izin Operasional Laboratorium Pengolahan Sel Punca;
- hhh. Izin Operasional Bank Jaringan dan/atau Sel Punca;
- iii. Izin Apotek;
- jjj. Izin Toko Obat;
- kkk. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit;
- lll. Izin Praktik Dokter;
- mmm. Izin Praktik Dokter Spesialis;
- nnn. Izin Praktik Dokter Internsip;
- ooo. Izin Penyelenggaraan Optikal;
- ppp. Izin Bidan;
- qqq. Izin Perawat;
- rrr. Rekam Medis;
- sss. Ahli Teknologi Laboratorium;
- ttt. Penata Anestesi;
- uuu. Izin Analisis Kesehatan;
- vvv. Izin Fisioterapis;
- www. Izin Apoteker;
- xxx. Izin Perawat Gigi;
- yyy. Izin Radiografer;
- zzz. Izin Refraksionis Optisien;
- aaaa. Izin Tenaga Gizi;
- bbbb. Izin Tenaga Sanitarian;
- cccc. Izin Tenaga Teknis Kefarmasian;
- dddd. Izin Usaha Perdagangan;

- eeee. Tanda Pendaftaran Agen atau Distributor Barang dan/atau Jasa;
- ffff. Tanda Daftar Gudang;
- gggg. Surat Keterangan Pengecer Minuman Beralkohol Golongan A;
- hhhh. Surat Keterangan Penjual Langsung Minum di Tempat MB Gol A;
- iiii. Tanda Daftar Pelaku Usaha Distribusi Barang Kebutuhan Pokok (TDPUD-BAPOK);
- jjjj. Persetujuan Penyelenggaraan Pameran Dagang, Konvensi dan atau Seminar Dagang;
- kkkk. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW);
- llll. Izin Koperasi Simpan Pinjam;
- mmmm. Izin Usaha Mikro dan Kecil (UMK);
- nnnn. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam;
- oooo. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam;
- pppp. Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam;
- qqqq. Tanda Daftar Pariwisata;
- rrrr. Izin Lokasi;
- ssss. Izin Usaha Lembaga Penyalur Pekerja Rumah Tangga;
- tttt. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK);
- uuuu. Izin Pemanfaatan Kawasan Silvo Pastura pada Hutan Produksi dan Hutan Lindung (IUPK SILVOPASTURA);
- vvvv. Izin Pemanfaatan Kawasan Silvo Fishery pada Hutan Produksi dan Hutan Lindung (IUPK SILVOFISHERY);
- wwww. Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (IUPHHBK) pada Hutan Produksi;
- xxxx. Izin Pemungutan Hasil Hutan Kayu pada Hutan Produksi;
- yyyy. Izin Pemanfaatan Jasa Lingkungan pada Hutan Produksi dan Hutan Lindung;

- zzzz. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL);
- aaaaa. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Jasa;
- bbbbb. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil;
- ccccc. Izin Pembuangan Air Limbah;
- dddd. Izin Lingkungan;
- eeeee. Izin Usaha Perkebunan;
- ffff. Izin Usaha Tanaman Pangan;
- ggggg. Izin Usaha Hortikultura;
- hhhhh. Izin Usaha Peternakan;
- iiii. Pendaftaran Usaha Peternakan;
- jjjj. Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan;
- kkkkk. Pendaftaran Usaha Budidaya Hortikultura;
- llll. Izin Klinik Hewan;
- mmmmm. Izin Praktik Dokter Hewan;
- nnnnn. Izin Penjualan Obat Hewan;
- ooooo. Izin Rumah Potong Hewan;
- ppppp. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP);
- qqqqq. Tanda Daftar Kapal Perikanan untuk Nelayan Kecil;
- rrrrr. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI);
- sssss. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI);
- ttttt. Tanda Daftar bagi Pembudidaya Ikan Kecil; dan
- uuuuu. Tanda Daftar Usaha Pengolahan Hasil Perikanan.

BAB V
 PROSEDUR PERIZINAN
 Bagian Kesatu
 Standar Pelayanan
 Pasal 7

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi:
 - a. dasar hukum;

9 6

- b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu pelayanan;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - h. sarana dan prasarana/fasilitas; dan
 - i. kompetensi pelaksana;
 - j. pengawasan internal;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. evaluasi kinerja pelayanan.
- (2) DPMPSTSP sebagai penyelenggara pelayanan memproses perizinan apabila seluruh persyaratannya terpenuhi atau dinyatakan lengkap sesuai dengan Standar Pelayanan Perizinan yang dimulai dari pengajuan permohonan atau pendaftaran sampai dengan terbitnya dokumen/berlaku efektifnya izin.
- (3) Seluruh penerbitan dan pendaftaran perizinan wajib menggunakan Pelayanan Secara Elektronik (PSE).
- (4) Setiap perizinan yang mengharuskan adanya persyaratan teknis tertentu dari Perangkat Daerah teknis dalam bentuk rekomendasi, kajian teknis, pengesahan atau bentuk lain yang sejenis harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum dokumen perizinan diproses.
- (5) Persyaratan teknis tertentu yang dikeluarkan oleh Perangkat Daerah terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (4) merupakan kewenangan dan tanggung jawab perangkat daerah yang bersangkutan.
- (6) Dalam rangka membangun koordinasi dan mensinergikan antara DPMPSTSP dengan OPD teknis, dibentuk Tim Teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Daerah.

- (7) Perizinan yang mempersyaratkan adanya biaya retribusi atau sejenisnya berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku, maka kewenangan perhitungan dan pemungutannya dilakukan oleh OPD teknis atau melalui petugas teknisnya yang ada di DPMPSTSP.
- (8) Bukti setoran Retribusi yang diterbitkan oleh OPD teknis setelah dilakukan penyetoran oleh Pemohon/Pelaku Usaha, akan menjadi salah satu persyaratan dalam dokumen perizinan yang bersangkutan.

Bagian Kedua
Persyaratan Pelayanan
Pasal 8

- (1) Persyaratan pelayanan merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh Pemohon sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Salah satu persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu berupa rekomendasi atau pertimbangan teknis perizinan atau dokumen sejenis lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dari OPD terkait.
- (3) Rekomendasi atau pertimbangan teknis atau dokumen sejenis sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disampaikan secara tertulis kepada Kepala Dinas.

Bagian Ketiga
Sarana dan Prasarana Pelayanan
Pasal 9

- (1) Sarana dan prasarana pelayanan merupakan peralatan yang mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten Kapuas Hulu.

- (2) Sarana dan prasarana/fasilitas yang disediakan oleh DPMPSTP terdiri dari:
- a. sistem informasi pelayanan;
 - b. peralatan kantor (seperangkat komputer, scan, printer, Wi Fi, CCTV, televisi, kipas angin/AC);
 - c. alat tulis kantor;
 - d. ruang tunggu;
 - e. toilet;
 - f. tempat bermain anak;
 - g. tempat ibu menyusui;
 - h. sarana disabilitas;
 - i. kotak pengaduan;
 - j. nomor antrian;
 - k. kotak saran;
 - l. papan identitas pelaksana;
 - m. tempat parkir; dan
 - n. media informasi pelayanan.

Bagian Keempat
Kompetensi Petugas Pelayanan Perizinan
Pasal 10

- (1) Petugas pelaksana pelayanan adalah ASN yang memiliki kompetensi dibidang perizinan yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas.
- (2) Petugas pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
- a. petugas *front office (FO)* mempunyai kualifikasi:
 1. mempunyai kemampuan komunikasi yang baik;
 2. memahami prosedur dan proses administrasi perizinan;
 3. menguasai komputer;
 4. memahami sistem dan aplikasi perizinan;
 5. bersikap ramah, sopan dan profesional; dan

6. pernah mengikuti pelatihan aplikasi perizinan;
- b. petugas *back office (BO)*, mempunyai kualifikasi:
1. memahami sistem dan prosedur perizinan;
 2. menguasai komputer dan teknologi informasi;
 3. mampu mengoperasikan aplikasi perizinan dengan baik; dan
 4. pernah mengikuti diklat atau pelatihan aplikasi perizinan;
- c. petugas Pengaduan, mempunyai kualifikasi:
1. menguasai teknologi informasi;
 2. memahami prosedur dan proses administrasi perizinan;
 3. bersikap ramah, sopan dan profesional; dan
 4. mampu berkomunikasi dengan baik.

Bagian Kelima
Petugas Pengaduan
Pasal 11

- (1) Petugas pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf c, mempunyai tugas menerima pengaduan dari masyarakat/pelaku usaha yang terkait dengan pelayanan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas pengaduan mempunyai fungsi:
- a. penerimaan pengaduan;
 - b. pemeriksaan pengaduan;
 - c. penyusunan rekomendasi tindak lanjut pemeriksaan pengaduan.

Bagian Keenam

Tim Teknis

Pasal 12

- (1) Tim Teknis adalah Petugas teknis yang beranggotakan pejabat/pelaksana teknis dari setiap OPD terkait yang ditunjuk berdasarkan Keputusan Bupati;
- (2) Tim teknis mempunyai tugas melakukan verifikasi administrasi dan verifikasi faktual di lapangan terhadap informasi dari pemohon/pelaku usaha atau masyarakat yang mengajukan permohonan izin usaha atau kegiatan sesuai dengan norma, standar, prosedur dan ketentuan yang berlaku pada masing-masing OPD terkait;
- (3) Hasil dari verifikasi tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam bentuk Pertimbangan/Rekomendasi Teknis yang disampaikan kepada Kepala Dinas sebagai dasar untuk melakukan proses lebih lanjut.

BAB VI

MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

Bagian Kesatu

Monitoring

Pasal 17

- (1) Pelaksanaan monitoring penyelenggaraan perizinan terpadu dilaksanakan oleh Bupati melalui OPD teknis terkait.
- (2) Monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara rutin sesuai dengan program kerja OPD teknis dimaksud atau sewaktu-waktu sesuai dengan keperluan.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 18

- (1) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu dilaksanakan oleh Bupati melalui pejabat yang ditunjuk baik secara rutin maupun sewaktu-waktu sesuai kebutuhan.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap:
 - a. kinerja pelayanan;
 - b. operasional;
 - c. rencana penyelenggaraan pelayanan;
 - d. kepuasan pelanggan.

Bagian Ketiga

Pelaporan

Pasal 19

- (1) Pelaporan penyelenggaraan perizinan berusaha dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam tahun berjalan.
- (2) Laporan dibuat oleh Kepala Dinas untuk disampaikan kepada:
 - a. Gubernur Kalimantan Barat;
 - b. Bupati;
 - c. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Barat;
- (3) Format laporan mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 20

- (1) Pembinaan teknis merupakan upaya pembinaan yang dilakukan oleh Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- (2) Pengawasan teknis dilakukan secara berkala dan insidental sesuai dengan kebutuhan.
- (3) Mekanisme pengawasan dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Selain pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dilaksanakan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
- (5) Pengawasan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan
Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah
Kabupaten Kapuas Hulu.

Ditetapkan di Putussibau
pada tanggal 2 Desember 2020

Diundangkan di Putussibau
pada tanggal 3 Desember 2020



SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KAPUAS HULU,

23



BERITA DAERAH KABUPATEN KAPUAS HULU TAHUN 2020
NOMOR 100

Salinan Sesuai dengan aslinya
Departemen Hukum
Setda Kabupaten Kapuas Hulu



Elisabet Roslin, SH., M.Si
Pendah TR I
19911051990032010

LAMPIRAN

PERATURAN BUPATI KAPUAS HULU

NOMOR 107 TAHUN 2020

TENTANG STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAPUAS HULU

A. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI APLIKASI
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;2. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;4. Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan

1	2	3
		<p>Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.</p>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik; 2. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 3. Memiliki email; 4. Izin Lokasi (Bukti Kepemilikan Tanah/Sewa); 5. Izin Lingkungan (SPPL, UKL/UPL, AMDAL); 6. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (untuk kantor atau tempat usaha); 7. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (Badan Hukum); 8. Printout Nomor Induk Berusaha (NIB), Notifikasi dan Izin Usaha yang sudah terdaftar di lembaga OSS; 9. Rekomendasi Teknis dari Dinas Terkait.

1	2	3
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan komitmen/persyaratan lengkap kepada Front Office (FO); 2. <i>Front Office</i> merima dan memeriksa berkas administrasi dari pemohon; 3. <i>Front Office</i>, membuat surat permintaan pertimbangan teknis/rekomendasi; 4. Rekomendasi/pertimbangan teknis beserta berkas lengkapnya diserahkan kepada <i>Back Office</i> (BO) untuk diproses; 5. <i>Back Office</i> memproses dokumen izin.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) sampai 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya rekomendasi/pertimbangan teknis.
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya (GRATIS).
6.	Produk pelayanan	Pengefektifan Perizinan berusaha melalui aplikasi OSS.
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Tempat parkir, jalur disabilitas, ruang tunggu, CCTV, TV, komputer, jaringan internet, kipas angin/AC, toilet, media informasi, media pengaduan.
8.	Kompetensi pelaksana	Pelaksana sudah dibekali dengan bimbingan-bimbingan teknis tentang perizinan.

1	2	3
9.	Pengawasan internal	Pelaksanaan pengawasan internal secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan oleh Kepala Dinas (waskat).
10.	Penanganan Pengaduan	Sesuai standar pelayanan pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Sesuai maklumat pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan	Pelayanan dilakukan dalam suasana yang aman dan nyaman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan berkala.

B. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SiCANTIK

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; 3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 5. Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan

1	2	3
		dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.
2.	Persyaratan	<p>A. UMUM:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan; 2. Fotocopy KTP Elektronik pemohon; 3. Fotocopy Kartu NPWP; 4. Izin lokasi (bukti kepemilikan tanah/sewa); 5. Izin lingkungan (SPPL,UKL/UPL); 6. Fotocopy IMB (khusus bangunan tempat usaha/kantor); 7. Akte Notaris (Badan Hukum); 8. Rekomendasi Teknis dari OPD terkait; <p>B. IZIN YANG DIKENAKAN BIAYA RETRIBUSI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan; 2. Fotocopy KTP Elektronik pemohon; 3. Fotocopy Kartu NPWP; 4. Bukti Setoran Retribusi (STS). 5. Rekomendasi Teknis dari OPD terkait;

1	2	3
		<p>C. PETUGAS KESEHATAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permohonan; 2. Fotocopy KTP Elektronik; 3. Fotocopy kartu NPWP; 4. Pas photo berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar; 5. Fotocopy Ijazah; 6. Surat Keterangan Berbadan Sehat dari Dokter; 7. Surat Persetujuan dari atasan langsung; 8. Surat Pernyataan Memiliki tempat praktik (praktik mandiri) 9. Fotocopy Surat Tanda Registrasi (STR); 10. Rekomendasi dari Organisasi Profesi; 11. Rekomendasi Teknis dari OPD teknis.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen persyaratan lengkap kepada <i>Front Office</i>; 2. <i>Front Office</i> memeriksa berkas permohonan dan memberikan tanda terima berkas; 3. <i>Back Office</i> memproses perizinan; 4. Penyerahan dokumen izin oleh <i>Front Office</i> kepada Pemohon.

1	2	3
4.	Jangka waktu Penyelesaian	3 (tiga) sampai 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya rekomendasi/pertimbangan teknis.
5.	Biaya tarif	Tidak dikenakan biaya (GRATIS).
6.	Produk pelayanan	Dokumen Izin.
7.	Sarana, prasarana /fasilitas	Parkir, gedung, jalur disabilitas, ruang tunggu, Kipas Angin/AC, CCTV, TV, komputer, jaringan internet, toilet, media informasi, media pengaduan.
8.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan sudah dibekali dengan bimbingan-bimbingan teknis tentang perizinan.
9.	Pengawasan internal	Pelaksanaan pengawasan internal secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan oleh Kepala Satuan Kerja (waskat).
10.	Penanganan Pengaduan	Tim penanganan pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Sesuai maklumat pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan	Lokasi dan tempat pelayanan aman dan nyaman.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan evaluasi tahunan.

C. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>4. Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.</p>

1	2	3
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Pengaduan; 2. Identitas pemohon; 3. Memiliki email/No. Telepon yang aktif.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat/pelaku usaha menyampaikan aduan melalui saluran yang tersedia (kotak aduan, call center, email, website); 2. Petugas pengaduan menerima dan mengidentifikasi aduan yang masuk; 3. Petugas pengaduan memproses setiap aduan yang masuk; 4. Petugas pengaduan menyampaikan tanggapan atau jawaban terhadap aduan kepada masyarakat.
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Maksimal 14 (empat belas) hari kerja.
5.	Biaya tarif	Tidak dikenakan biaya (GRATIS).
6.	Produk pelayanan	Tanggapan/Respon.
7.	Sarana, prasarana /fasilitas	Kotak Aduan, call center, email, website, alat tulis, ruang tunggu, media informasi, media pengaduan.
8.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pelayanan sudah dibekali dengan bimbingan-bimbingan teknis tentang perizinan.

1	2	3
9.	Pengawasan internal	Pelaksanaan pengawasan internal secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan oleh Kepala Satuan Kerja (waskat).
10.	Penanganan Pengaduan	Tim penanganan pengaduan.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Sesuai maklumat pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan	Rahasia, keamanan pelapor/masyarakat terlindungi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan evaluasi tahunan.

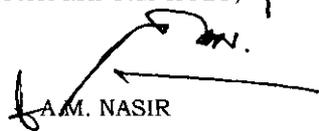
D. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>4. Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 58 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas Hulu.</p>

9 6

1	2	3
2.	Persyaratan	1. Mengisi formulir/Buku Tamu; 2. Identitas pemohon; 3. Memiliki email/No. Telepon yang aktif.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Masyarakat/pelaku usaha datang ke DPMPSTSP atau melalui saluran yang tersedia (call center, email, website DPMPSTSP); 2. Petugas Pelayanan Konsultasi menerima dan melayani permintaan konsultasi; 3. Petugas Pelayanan Konsultasi menyampaikan jawaban atau penjelasan kepada masyarakat yang berkonsultasi.
4.	Jangka waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja.
5.	Biaya tariff	Tidak dikenakan biaya (GRATIS).
6.	Produk pelayanan	Penjelasan/Tanggapan/Respon/jawaban.
7.	Sarana, prasarana /fasilitas	Meja Konsultasi, call center, email, website, alat tulis, ruang tunggu, media informasi.
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas sudah dibekali dengan pengetahuan tentang produk layanan DPMPSTSP.
9.	Pengawasan internal	Pelaksanaan pengawasan internal secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan oleh Kepala Satuan Kerja (waskat).

1	2	3
10.	Penanganan Pengaduan	Petugas Pelayanan Konsultasi.
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
12.	Jaminan Pelayanan	Sesuai maklumat pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan	Rahasia, keamanan pelaku usaha/masyarakat terlindungi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin dan evaluasi tahunan.

BUPATI KAPUAS HULU,

A.M. NASIR

