











STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR NONPERIZINAN LAYANAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					BAKU MUTU		
		Pemohon	FO / Petugas Pengaduan (Loket 5)	Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan dan Data	Kabid. Pengendalian dan Evaluasi Pelayanan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Pemohon menyampaikan pengaduan melalui : telepon, email, faximile, sms, kotak pengaduan, website atau datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan	7 (tujuh) hari kerja	Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan
2.	Menerima pengaduan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan		Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan
3.	Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan dan Data memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan		Verifikasi laporan dan mencari solusi penyelesaian
4.	Kepala Bidang memberikan solusi dan informasi secara lisan maupun tertulis sesuai dengan kewenangannya						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan		Penyelesaian secara lisan atau secara tertulis
5.	Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan dan Data menerima solusi/jawaban pengaduan baik secara lisan maupun tertulis dari Kepala Bidang dan meneruskan ke Petugas Loket 5 (Loket Pengaduan)						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan		Penyelesaian secara lisan atau secara tertulis
6.	Pemohon menerima jawaban pengaduan secara lisan maupun secara tertulis melalui email dan sms						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan		Jawaban Pengaduan
7.	Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan dan Data membuat laporan rekapitulasi layanan pengaduan						Surat Permohonan/ Formulir Pengaduan		Rekapitulasi laporan layanan pengaduan
8.	Kepala Bidang menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan						Rekapitulasi Laporan Layanan Pengaduan		Rekapitulasi laporan layanan pengaduan
9.	Kepala Dinas menerima rekapitulasi layanan pengaduan sebagai bahan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya						Rekapitulasi Laporan Layanan Pengaduan		Rekapitulasi laporan layanan pengaduan