



PEMERINTAH KOTA TANGERANG
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU
 BIDANG PENGELOLAAN DATA DAN ADVOKASI

NOMOR SOP	: SOP/DATA/16a
TGL. PEMBUATAN	: 3 Januari 2017
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 3 Januari 2017

DISIAPKAN OLEH

KEPALA BIDANG PENGELOLAAN DATA DAN ADVOKASI

Ir. H. YOS GUNDARNO, MM
 NIP. 19640709 199403 1 004

DISAHKAN OLEH

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

H. KARSIDI, S.Sos, ST
 NIP. 19620806 198903 1 010

Nama SOP : Penanganan Melalui Website

DASAR HUKUM

1. Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2011 Perubahan Atas Perda No. 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah
2. Peraturan Walikota Tangerang No. 74 Tahun 2016 Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Jenis Izin dan persyaratannya
2. Minimal S1 Komunikasi/ Humas
3. Mampu mengoperasikan Komputer dan Sistem Pelayanan Perizinan

KETERKAITAN

1. SOP Pengelolaan Website

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. ATK
3. Internet
4. Telepon

PERINGATAN

1. Apabila dalam penanganan pengaduan dan advokasi tidak mengikuti SOP ini maka dapat menurunkan kepuasan pelanggan terhadap DPMPSTP








PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Data website
2. Surat Pengaduan
3. Buku Pengaduan
4. Lembar penanganan pengaduan

SOP PENANGANAN PENGADUAN DAN ADVOKASI MELALUI WEBSITE

No. SOP : SOP/DATA/16a

REVISI :

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasie	Staf	Bidang Terkait	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan Melalui Website					Informasi pengaduan melalui Website	1 hari kerja (respon time pengaduan yang masuk)	Buku pengaduan, website	
2	Mencetak pengaduan melalui Website					Print out form/lembar pengaduan		Formulir/ Lembar pengaduan	
3	Mengklarifikasi informasi pengaduan					Berkas Pengaduan		Formulir/ lembar pengaduan	
4	Menyampaikan kepada Bidang terkait untuk menindaklanjuti pengaduan					Informasi pengaduan, berkas pengaduan		Jawaban pengaduan	
5	Menyelesaikan pengaduan dan memberikan Advokasi terhadap masalah yang di hadapi pelapor					lembar/berkas pengaduan		Formulir/ lembar pengaduan	
6	Menjawab pengaduan melalui web					Formulir/ lembar pengaduan		Formulir/ lembar pengaduan terisi	
7	Menghimpun data penyelesaian pengaduan sebagai bahan peningkatan pelayanan					Form/lembar pengaduan terisi		Rekapan	