



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 : Pengaduan Melalui Counter

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

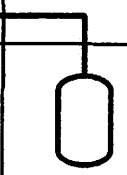
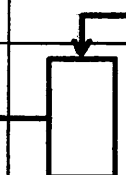
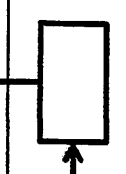
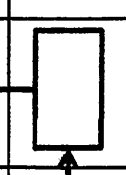
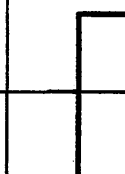
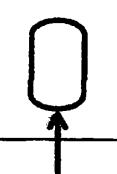
1. Apabila dalam penanganan pengaduan dan advokasi tidak mengikuti SOP ini maka dapat menurunkan kepuasan pelanggan terhadap DPMPSTP

PENCATATAN DAN PENDATAAN

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

SOP PENANGANAN PENGADUAN DAN ADVOKASI MELALUI COUNTER

No. SOP : SOP/DATA/16a
 REVISI : 00

No.	Kegiatan	Pelaksana				Bidang Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Kabid	Kasie	Staf						
1	Menerima pengaduan masyarakat					Informasi pengaduan		Buku pengaduan, website		
5	Mencatat pengaduan yang diterima langsung dari pelapor					Informasi pengaduan, berkas pengaduan		Buku pengaduan		
6	Mengklarifikasi informasi pengaduan dengan pelapor					Buku Pengaduan, berkas pengaduan	1 hari kerja (respon time pengaduan yang masuk)	Formulir pengaduan		
7	Menyampaikan kepada Bidang terkait untuk mendaklanjuti pengaduan					Formulir pengaduan, berkas pengaduan		Berkas pengaduan, formulir pengaduan		
8	Menyelesaikan pengaduan dan memberikan advokasi terhadap masalah yang dihadapi pelapor					Formulir pengaduan, berkas pengaduan		Formulir pengaduan terisi		
9	Meghimpun data penyelesaian pengaduan sebagai bahan peningkatan pelayanan					Formulir pengaduan terisi, berkas pengaduan		Rekapan		