
 <p>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN</p> <p>BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN, PENANAMAN MODAL, PENGADUAN KEBIJAKAN DAN LAPORAN LAYANAN</p>	NOMOR SOP	6601/658/DPMPSTSP/XII/2017	
	TGL. PEMBUATAN	DESEMBER 2017	
	TGL. REVISI	-	
	TGL. EFEKTIF	DESEMBER 2017	
	DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN</p>  <p>Ir/Hj. PURNAMA DEWI, M.M. Pembina Utama Madya NIP. 19610412 198903 2 001</p>	
NAMA SOP	PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG		
<p>DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan 	KUALIFIKASI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> Memahami Tupoksi Mampu berkomunikasi dengan baik 	
	<p>KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> SOP Pemberian Informasi 	PERALATAN/PERLENGKAPAN	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer ATK Mesin Fotocopy
		<p>PERINGATAN</p> <p>Jika SOP penanganan pengaduan langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.</p>	PENCATATAN DAN PENDATAAN

SOP PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG

No.	Kegiatan	Mutu Baku					Keterangan		
		Masyarakat / Pengadu	Staf Pengaduan	Kepala Seksi Pengaduan	Kabid Dalag	Kepala Dinas			
1.	Memberikan pengaduan secara lisan kepada customer service						- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	5 Menit	- Form Pengaduan - Buku Pengaduan
2.	Mencatat dalam buku pengaduan dan merespon pengaduan dengan menjawab langsung atau mengkonfirmasi kepada Kasi Pengaduan	Ya		Tidak			- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	30 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat
3.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kabid				Tidak		- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	30 menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat
4.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kepala Dinas					Tidak		20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat
5.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait dan memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat
6.	Menerima hasil penyelesaian pengaduan						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	5 menit	Solusi