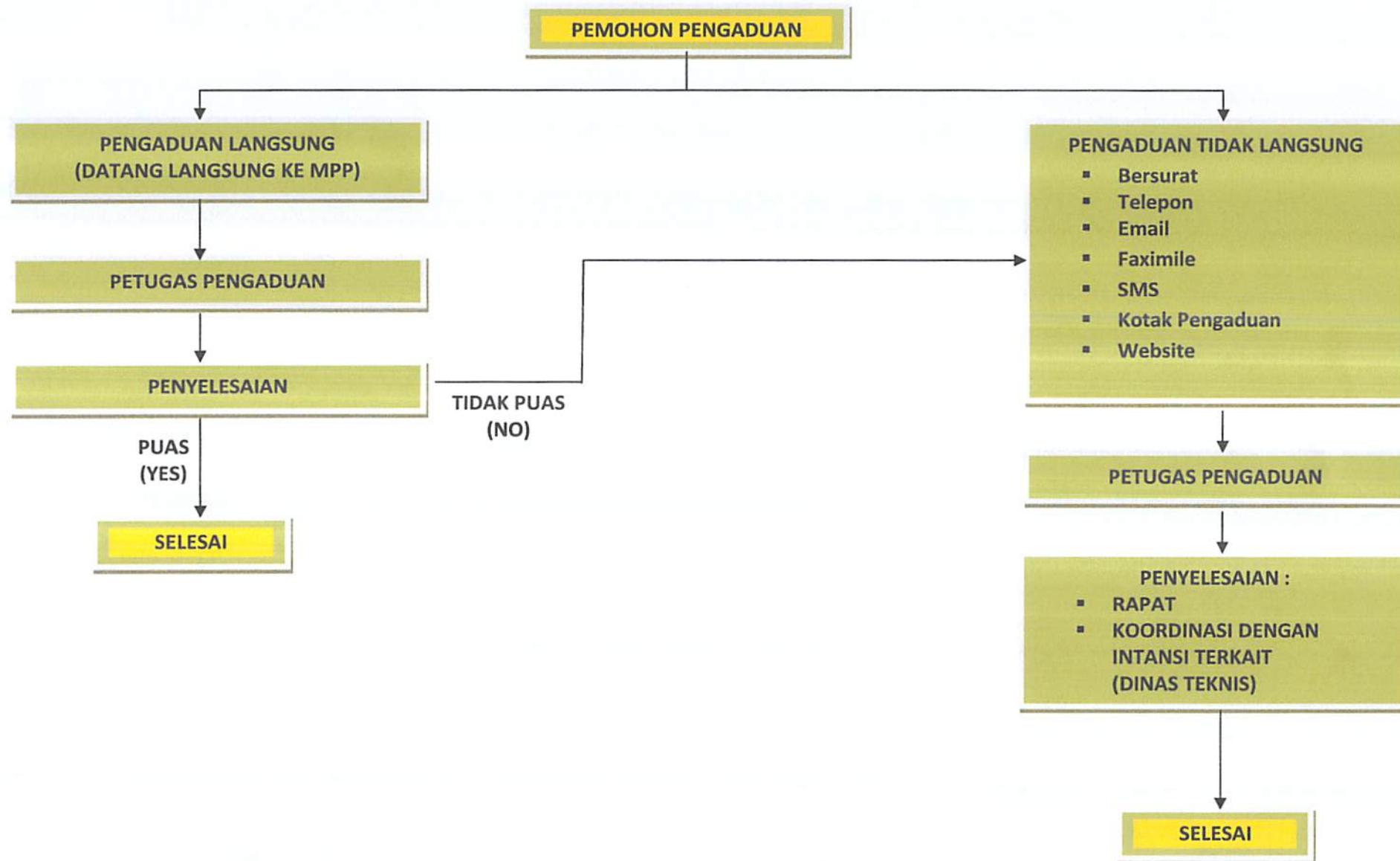


ALUR PENGADUAN



BAGAN ALUR PENGELOLAAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN (Siapa melakukan apa, dan diserahkan kepada siapa)	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Sub. Koordinator	Koordinator	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas Pelayanan menerima laporan pengaduan dari pemohon dan menyampaikan ke Sub. Koordinator							1 hari	Laporan Pengaduan	
2	Sub. Koordinator memverifikasi dan menyampaikan ke Koordinator							1 hari	Laporan Pengaduan	
3	Koordinator menindaklanjuti laporan pengaduan, mengkoordinasikan serta Menyelenggarakan rapat dengan Dinas terkait (Dinas Teknis)							3 hari	Jawaban Resume Rapat/Koordinasi	
4	Sub. Koordinator mengerjakan tindakan pengaduan dan membuat laporan							2 hari	Konsep Jawaban Pengaduan	
5	Hasil laporan disampaikan kepada Koordinator untuk diverifikasi							1 hari	Jawaban Pengaduan	
6	Koordinator memverifikasi dan meneruskan laporan tersebut ke Kepala Dinas							1 hari	Jawaban Pengaduan	
7	Kepala Dinas menyetujui atau menolak hasil perbaikan untuk dilanjutkan atau dihentikan							1 hari	Jawaban Pengaduan	

DINAS PENANAMAN MODAN DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIMAHI	Nomor SOP	DPMPTSP/S-04/0/2017
	Tanggal Pembuatan	01 Mei 2017
	Tanggal Revisi	14 Desember 2023
	Tanggal Efektif	14 Desember 2023
	Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">Kepala Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>  <p style="text-align: center;">DADAN DARMAWAN, S.Sos., M.Si. Pembina Utama Muda NIP. 197201301993031005</p>
DASAR HUKUM	KLASIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> Undang Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-undang ; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan di Daerah; Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Permen PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Permen PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 	<ol style="list-style-type: none"> Memahami Sistem dan Prosedur Proses Pelayanan; Memahami tugas dan fungsi DPMPTSP; Memahami standar hasil dan proses izin 	
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> Sop Pengumpulan Data; SOP Penyusunan Draft; P.M.7.2.1. Penanganan Pengaduan 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer yang dilengkapi aplikasi Laporan Kegiatan Formulir Laporan Tindakan Perbaikan; Hasil Kegiatan 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Penanganan terhadap pengaduan dilakukan 3 (tiga) hari setelah pengaduan diverifikasi	Formulir Pengaduan	
CATATAN		