

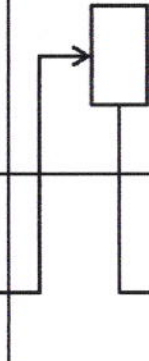
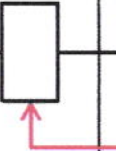

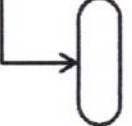
 <p>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN</p>	NOMOR SOP	0001/6058 /DPMPTSP/XII/2017
	TGL. PEMBUATAN	DESEMBER 2017
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	DESEMBER 2017
	DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN</p>  <p>F. HJ. PURNAMA DEWI, M.M. Pembina Utama Madya NIP. 19610412 198903 2 001</p>
<p>BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN, PENANAMAN MODAL, PENGADUAN KEBIJAKAN DAN LAPORAN LAYANAN</p>	NAMA SOP	PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG
<p>DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 4. 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"> 1. Memahami Tupoksi 2. Mampu berkomunikasi dengan baik
<p>KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pemberian Informasi 	PERALATAN/PERLENGKAPAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Mesin Fotocopy 5. Telepon 6. Fax 7. Email 8. Website
<p>PERINGATAN</p> <p>Jika SOP penanganan pengaduan tidak langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.</p>	PENCATATAN DAN PENDATAAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dicatat / dibukukan dalam bentuk Dokumen

SOP PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan	Staff Kasi Pengaduan		Kebid Dalag	Kepala Dinas	Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Seksi Pengaduan				Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan staff merekapitulasi pengaduan harian					lembar disposisi	10 Menit	Disposisi	
2.	Merekapitulasi pengaduan tidak langsung dan memberikan ke Kasi Pengaduan untuk diselesaikan					Disposisi	Kondisional	- Buku pengaduan - Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	
3.	Menelaah pengaduan dan memberikan penyelesaian pengaduan secara tertulis dengan membuat konsep surat jawaban					- Buku pengaduan - Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	30 Menit	-Konsep surat jawaban	
4.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban dari Kasi Pengaduan jika ya membubuhkan paraf untuk diteruskan ke Kadis jika tidak dikembalikan ke Kasi Pengaduan untuk diperbaiki				Tidak	-Konsep surat jawaban	30 Menit	-Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	
5.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban. Jika ya membubuhkan tanda tangan. Jika tidak dikembalikan ke Kabis untuk diperbaiki				Ya	-Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	30 Menit	-Surat jawaban yang sudah ditandatangani	
6.	Mengirimkan atau menghubungi pengadu untuk memberikan jawaban atas pengaduan kemudian menuliskan status hasil ke buku pengaduan tidak langsung			Ya		-Surat jawaban yang sudah ditandatangani	4 hari	Pengaduan yang telah dicatat	