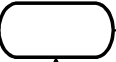





 <p>KOTA PADANG PANJANG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEKSI PENGADUAN KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN</p>	NOMOR SOP	: SOP-PKPL-01/2017
	TGL. PEMBUATAN	: 25 Mei 2018
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: 25 Mei 2018
	DISAHKAN OLEH	<p>KEPALA DINAS</p> <p>EWASOSKA, SH NIP. 19630722 199403 2 001</p>
	NAMA SOP	: PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permen PAN Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 4. Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 41 Tahun 2016 tentang Tupoksi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1. Mampu mengoperasikan Komputer minimal Ms.Office 2. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1. SOP Pemberian Informasi	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Telepon	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Jika SOP penanganan pengaduan langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.	1. Dokumen Seksi Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan	

SOP Penerimaan Pengaduan Langsung

		Masyarakat / Pengadu	Front Office	Kasi Evaluasi Pengaduan	Kabid PTSP	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	KET
1.	Memberikan pengaduan secara lisan kepada customer service						Form Pengaduan	5 Menit	Form Pengaduan Buku Pengaduan	
2.	Mencatat dalam buku pengaduan dan merespon pengaduan dengan menjawab langsung atau mengkonfirmasinya kepada Kasi Evaluasi Pengaduan	Tidak		Ya			Form Pengaduan Buku Pengaduan	30 Menit	Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	
3.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika yang memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kabid PTSP		Tidak		Tidak		Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	30 menit	Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	
4.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika yang memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kepala Dinas					Ya	Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	
5.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait dan memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu						Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	
6.	Menerima hasil penyelesaian pengaduan						Form Pengaduan Buku Pengaduan yang telah dicatat	5 menit	Solusi	