

50. Jenis Pelayanan : Pengaduan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. 2. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 3. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Konsultasi dan Pengaduan Secara Langsung/ Tatap muka :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengaduan 2. KTP <p>Konsultasi dan Pengaduan Secara Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Resi 2. KTP 3. Akun Pendaftaran
3.	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p> <p>Pengaduan Secara Langsung (tatap muka) dan secara online (lewat aplikasi, WA, Website, Surat, Email, Telepon)</p>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([PENGADU]) --> B[PETUGAS PENGADUAN] B --> C[PENGELOLAAN PENGADUAN (menerima, memeriksa, mengklasifikasikan, memprioritaskan, menelaah, menanggapi, menatausahakan, melaporkan hasil, memantau, dan mengevaluasi pengaduan)] </pre> </div> <p>Pengadu mengadukan permasalahan pengaduan ke petugas pengaduan, petugas pengaduan melakukan pengelolaan pengaduan (menerima, memeriksa, mengklasifikasikan, memprioritaskan, menelaah, menanggapi, menatausahakan, melaporkan hasil, memantau, dan mengevaluasi pengaduan).</p>

4.	Jangka waktu penyelesaian	30 menit – Max 3 Hari
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Penyelesaian Layanan Pengaduan Perizinan Berusaha dan non Perizinan Berusaha.
7.	Kompetensi Pelaksana	Memahami Pedoman dan Tata cara pelayanan pengaduan
8.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana
9.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Maklumat Pelayanan- Visi Misi DPMPTSP Kota Madiun
10.	Jaminan Keamanan dan keselamatan Pelayanan	Data Pelaku Usaha dijamin kerahasiaannya.
11.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none">- Pohon Sardu (Saran Pengaduan) Jl. Panjaitan No 9 Kota Madiun,- Kotak Saran- Petugas Pengaduan Pada Bidang PKPL (0351) 462314 / 082244140102- Ig : dpmptsp.kotamadiun- <i>Helpdesk</i> GASPPOL C-19- Website : dpmptsp.madiunkota.go.id