

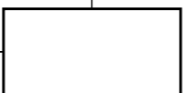

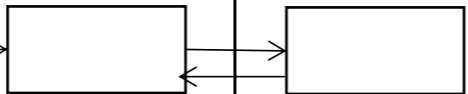



PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN NON BERUSAHA SECARA ONLINE

 PEMERINTAH KOTA MADIUN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	Nomor SOP	-
	Tanggal Pembuatan	Januari 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Pengesahan	-
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan
	Judul SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Online
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah 3. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat 4. Peraturan Walikota Madiun Nomor 66 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian 		SMA
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
Masyarakat/Pelaku Usaha		<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Telepon 3. Komputer dan jaringan internet
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
-		Teregister pada Sistem/Aplikasi Pengaduan

No.	Uraian Prosedur					Mutu Baku			Keterangan
		Koordinator	Kasi	Tim Koord.	Admin	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan Secara Online (Via Sistem/aplikasi) dan melaporkan pengaduan tersebut kepada Kasi					laporan pengaduan	5 menit	laporan pengaduan	
2	Menelaah, memverifikasi pengaduan yang masuk, dan melaporkan kepada Kabid					laporan pengaduan	5 menit	disposisi laporan	
3	Memberikan disposisi dan arahan terkait tindak lanjut pengaduan yang masuk					disposisi laporan	5 menit	Laporan tindak lanjut pengaduan dan jawaban pengaduan	
4	Menindaklanjuti pengaduan yang masuk (berkoordinasi dengan tim koordinasi perizinan DPMPTSP) dan Memberikan jawaban atas pengaduan yang masuk kepada admin pengaduan					Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan	
5	Meneruskan jawaban atas pengaduan yang masuk kepada pengadu melalui sistem (aplikasi)					Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan	