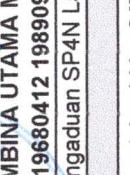


	NOMOR SOP	<b>967 /PM.01.00/XI/2022</b>
	TGL. PEMBUATAN	November 2022
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	
 <p><b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM</b></p> <p><b>BIDANG PENGAWASAN, PENGENDALIAN, DAN PENGADUAN PENANAMAN MODAL &amp; PERIZINAN</b></p>	<b>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM</b>  <p><b>FIRMAN SYAH, S.Sos, M.Si</b> <b>PEMBINA UTAMA MUDA</b> <b>NIP 19680412 198909 1 002</b></p>	
<b>DASAR HUKUM</b> <p>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi            1. Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan            Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi            2. Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional            Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Layanan Aduan            3. Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik            Surat Keputusan Walikota Batam Nomor 355 Tahun 2022 Tentang Standar            Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Non-Perizinan Dinas            4. Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Non-Perizinan Dinas            Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam</p>	<b>DISAHAKAN OLEH</b>  <p><b>FIRMAN SYAH, S.Sos, M.Si</b> <b>PEMBINA UTAMA MUDA</b> <b>NIP 19680412 198909 1 002</b></p>	<b>NAMA SOP</b> <b>SOP Pelayanan Pengaduan SP4N Lapor</b> <b>KUALIFIKASI PELAKUSANA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office</li> <li>2. Mampu mengoperasikan internet</li> <li>3. Mampu menjaga rahasia jabatan</li> <li>4. Memahami peraturan tentang pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>5. Memahami peraturan tentang OSS</li> </ul>
<b>KETERKAITAN</b> 1. SOP Perizinan dan Non-perizinan 2. SOP Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Peraturan dan Pedoman-pedoman</li> </ul>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b> Dokumen Subkoordinator Pengaduan Bidang Pengawasan Perizinan dan Penanaman Modal dan File Arsip Koordinator Urusan Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Pengaduan perizinan
<b>PERINGATAN</b> Jika SOP Pelayanan Pengaduan SP4N Lapor tidak berjalan dengan baik, maka evaluasi pencapaian kinerja pelaksanaan program dan kegiatan menjadi kurang akurat		

## SOP PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR

No	Kegiatan	PELAKSANA	Mutu Baku	Output	Keterangan
Pelapor	Admin Nasional	Admin Instansi	Admin OPD	Kelengkapan	Waktu
1	Masyarakat melaksanakan registrasi akun SP4N Lapor dan Menginput permasalahan/pengaduan ke dalam dashboard sistem SP4N Lapor,			Akun SP4N Lapor, Perangkat Elektronik, Data Dukung	5 Menit
2	Admin Nasional melakukan telaah, menverifikasi kelengkapan laporan informasi pengaduan, dan mendisposisi laporan kepada Admin Instansi,			Laporan Pengaduan	3 Hari
3	Admin Instansi memverifikasi kelengkapan laporan informasi pengaduan, dan mendisposisi laporan kepada DPMPTSP,			Daftar Laporan Pengaduan, Disposisi	2 Hari
4	Admin DPMPTSP menerima laporan pengaduan, apabila laporan yang diterima sesuai dengan kewenangan DPMPTSP maka laporan tersebut dikoordinasikan dengan sektor terkait di internal DPMPTSP. Apabila laporan tersebut tidak sesuai, akan dikembalikan kepada Admin Instansi.			Daftar Laporan Pengaduan, Disposisi	10 Menit
5	Sektor terkait menerima laporan pengaduan dari Admin DPMPTSP untuk ditanggapi dan ditindaklanjuti. Selanjutnya, tanggapan disampaikan kepada Admin DPMPTSP,			Laporan Pengaduan	4 Hari
6	Admin DPMPTSP meneruskan tanggapan dan tindak lanjut tersebut kepada pelapor melalui SP4N Lapor.			Daftar Laporan Pengaduan, Disposisi	10 Menit
	Jumlah				9 Hari 25 Menit

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM**



**FIRMANSYAH S.Sos, M.Si**  
**PEMBINA UTAMA MUDA**  
**NIP 19680412 198909 1 002**