






 <p style="text-align: center;">DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM</p> <p style="text-align: center;">BIDANG PENGAWASAN, PENGENDALIAN, DAN PENGADUAN PENANAMAN MODAL & PERIZINAN</p>	<p>NOMOR SOP 967 /PM.01.00/XI/2022</p> <p>TGL. PEMBUATAN 17 November 2022</p> <p>TGL. REVISI -</p> <p>TGL. EFEKTIF -</p> <p style="text-align: center;">DISAHKAN OLEH</p> <div style="text-align: center;">  <p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM</p> <p>FIRMANSYAH, S.Sos, M.Si PEMBINA UTAMA MUDA NIP 19680412 198909 1 002</p> </div> <p>NAMA SOP SOP Pelayanan Pengaduan SP4N Laporan</p>
<p>DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Peraturan Walikota Batam Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Layanan Aduan Masyarakat Menggunakan Sistem Elektronik Surat Keputusan Walikota Batam Nomor 355 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Perizinan dan Non-Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam 	<p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <ol style="list-style-type: none"> Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office Mampu mengoperasikan internet Mampu menjaga rahasia jabatan Memahami peraturan tentang pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Memahami peraturan tentang OSS
<p>KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> SOP Perizinan dan Non-perizinan SOP Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer ATK Peraturan dan Pedoman-pedoman
<p>PERINGATAN</p> <p>Jika SOP Pelayanan Pengaduan SP4N Laporan tidak berjalan dengan baik, maka evaluasi pencapaian kinerja pelaksanaan program dan kegiatan menjadi kurang akurat</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>Dokumen Subkoordinator Pengaduan Bidang Pengawasan Perizinan dan Penanaman Modal dan File Arsip Koordinator Urusan Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Pengaduan perizinan</p>

SOP PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR

No	Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku		Keterangan	
		Pelapor	Admin Nasional	Admin Instansi	Admin OPD	Kelengkapan	Waktu		Output
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	Laporan Pengaduan	Apabila dalam kondisi khusus pelapor tidak tidak bisa mengakses SP4N lapor, petugas DPMPPTSP membantu dalam hal penginputan
2	Admin Nasional melakukan telaah, memverifikasi kelengkapan laporan informasi pengaduan, dan mendisposisi laporan kepada Admin Instansi,					Laporan Pengaduan	3 Hari	Disposisi Laporan	
3	Admin Instansi memverifikasi kelengkapan laporan informasi pengaduan, dan mendisposisi laporan kepada DPMPPTSP,					Daftar Laporan Pengaduan, Disposisi	2 Hari	Disposisi Laporan	
4	Admin DPMPPTSP menerima laporan pengaduan, apabila laporan yang diterima sesuai dengan kewenangan DPMPPTSP maka laporan tersebut dikoordinasikan dengan sektor terkait di internal DPMPPTSP. Apabila laporan tersebut tidak sesuai, akan dikembalikan kepada Admin Instansi,					Daftar Laporan Pengaduan, Disposisi	10 Menit	Laporan Pengaduan	
5	Sektor terkait menerima laporan pengaduan dari Admin DPMPPTSP untuk ditanggapi dan ditindaklanjuti. Selanjutnya, tanggapan disampaikan kepada Admin DPMPPTSP,					Laporan Pengaduan	4 Hari	Tanggapan, Tindak Lanjut	
6	Admin DPMPPTSP meneruskan tanggapan dan tindak lanjut tersebut kepada pelapor melalui SP4N Lapor.					Daftar Laporan Pengaduan, Disposisi	10 Menit	Jawaban/informasi atas Laporan	
						Jumlah		9 Hari 25 Menit	

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



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