



<p style="text-align: center;">BADAN PENGUSAHAAN KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM</p> <p style="text-align: center;">PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>		Nomor	: SOP- /BP-Batam/DIRPTSP/II/2018
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:
		Tanggal Efektif	:
		Disahkan Oleh	Direktur Pelayanan Terpadu Satu Pintu
			Ady Soegiharto, S.Kom, MAB NUP. 1978082015042580
		Judul SOP	Pelayanan Pengaduan
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksanaan :	
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1	Memahami prosedur pelayanan pengaduan
2	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2	Memahami persyaratan perizinan di PTSP BP Batam
3	Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu	3	Memahami proses perizinan di PTSP BP Batam
4	Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha	4	Mampu bekerjasama secara team work dan berkomunikasi dengan baik
5	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional	5	Dapat mengoperasikan komputer
6	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional	6	Dapat berkomunikasi dengan baik
7	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan		
8	Peraturan Kepala Badan Pengusaha Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam Nomor 5 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Kerja di Bawah Anggota/Deputi di Lingkungan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam		
Keterkaitan :		Peralatan/perengkapan :	
1	SOP Petugas Antrian	1	Pedoman Tata Naskah Dinas
2	SOP Permohonan Perizinan Manual	2	Regulasi Peraturan Perizinan
3	SOP Permohonan Perizinan Secara Online	3	Komputer dengan Aplikasi Office dan Printer
4	SOP Pelayanan Helpdesk		
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
-	Maksimal pelayanan 14 hari	-	Kasi Pelayanan Pengaduan dan Informasi

