

JUDUL SOP : PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN

NOMOR SOP : SOP- /BP-BATAM/DIRPTSP/II/2018

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAPOR	PETUGAS LAYANAN PENGADUAN	KASI PELAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI	PIC UNIT PERIZINAN	WAKTU (MENT)
1	2	3	4	5	6	7
1.	<ul style="list-style-type: none"> - Pelapor bisa menyampaikan pengaduan langsung dan bisa melalui sms centre ke nomor 0811707300 atau melalui email ke ptsp@bpbatam.go.id - Pelapor meminta informasi kepada petugas informasi mengenai tata cara pelaporan pengaduan (dengan mengisi formulir pengaduan yang diberikan petugas informasi) - Mengisi formulir pengaduan - Formulir tersebut diberikan kepada Loket Layanan Pengaduan untuk diseleksi kelengkapan data yang diisi sesuai dengan identitas yang berlaku lalu diserahkan kepada Tim Penanganan Pengaduan 					
2	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima, melakukan analisa awal pengaduan, memilah dan mendistribusikan sesuai jenis pengaduan ke unit perizinan terkait atas persetujuan kepala seksi pengaduan. - Memberikan informasi atau jawaban apabila bisa dijawab dan apabila tidak bisa diteruskan ke tahap selanjutnya. - Melakukan pengarsipan setiap pengaduan yang masuk 					10
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan jawaban terhadap pengaduan langsung yang memerlukan pemaparan yang lebih jelas - Melakukan verifikasi dan persetujuan dokumen pengaduan untuk didistribusikan. 					10
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Mendistribusikan sesuai jenis pengaduan ke unit perizinan terkait atas persetujuan kepala seksi pengaduan 					5
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Memproses dan memberikan jawaban terhadap setiap pengaduan 					1 hari
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima dan mengarsipkan setiap jawaban - Mendistribusikan jawaban kepada pelapor 					5
7	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima Jawaban atas segala pengaduan baik melalui email atau sms 					