

## Standar Pelayanan

### Pengaduan

Dasar Hukum:

- a. Peraturan Presiden RI Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pengadu Nama, NIK, Alamat dan No Tlp/Handphone.</li><li>b. Uraian keluhan atas pelayanan</li><li>c. Bukti penunjang pengaduan.</li></ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan pengaduan secara langsung:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Menerima pengaduan dari formulir pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat :<ol style="list-style-type: none"><li>a) Identitas pengadu yang terdiri dari Nama, Alamat lengkap dan No Tlp.</li><li>b) Uraian Keluha atas Pelayanan</li><li>c) Tempat, waktu peyampaian dan tanda tangan</li></ol></li><li>2) Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu</li><li>3) Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan</li><li>4) Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan;</li><li>5) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara ptsp, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;</li><li>6) Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;</li><li>7) Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan</li><li>8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.</li><li>9) Mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</li></ol></li><li>b. Pelayanan pengaduan secara tidak langsung:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Menerima pegaduan dari Kotak Pengaduan</li><li>2) Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu</li><li>3) Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan</li><li>4) Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan;</li><li>5) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara ptsp, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;</li><li>6) Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;</li></ol></li></ol>

		<p>7) Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan</p> <p>8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.</p> <p>9) Mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p> <p>c. Pelayanan pengaduan secara elektronik:</p> <p>1) Menerima pegaduan dari Media Elektronik</p> <p>2) Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu</p> <p>3) Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan</p> <p>4) Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan;</p> <p>5) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara ptsp, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;</p> <p>6) Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;</p> <p>7) Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan</p> <p>8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.</p> <p>9) Mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p>
3.	Waktu Pelayanan	12 (Dua Belas) hari kerja terhitung sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar untuk layanan pengaduan.
4.	Biaya/tariff	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk	Pelayanan Pengaduan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui empat alternatif yaitu:</p> <p>1. Kotak saran/kotak pengaduan,</p> <p>2. Petugas Penerima pengaduan secara langsung,</p> <p>3. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :</p> <p>Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu Balaikota Among Tani Gedung B Lantai 1          Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314</p> <p>4. Portal pengaduan, saran dan masukan melalui :</p> <p>Telepon/Fax : (0341) 5025655          WhatsApp : 082245551781          Email : dpmptspnaker.batukota@gmail.com          Instagram : dinas_pmptspnaker_batu</p>