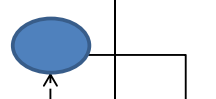
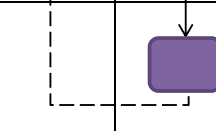

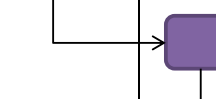
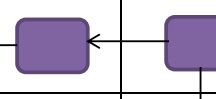

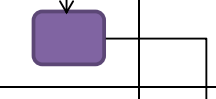




STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN PERIZINAN SECARA LANGSUNG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA BINJAI

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku				
		Pelapor	JFU/Petugas Pengaduan	Kasi Penanganan Pengaduan	Kabid Pengolahan Data dan Informasi	Kepala Dinas	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pelapor Mengisi Formulir Pengaduan						Formulir Pengaduan, Pulpen	10 menit	Formulir pengaduan	
2	JFU/Petugas Penerima Pengaduan memeriksa dan memverifikasi dan mencatat data isian pada formulir pengaduan apakah data isian tersebut lengkap/tidak, apabila tidak lengkap maka akan dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi dan apabila telah lengkap maka akan diteruskan ke kasi penanganan pengaduan						Formulir Pengaduan, Pulpen, Buku Agenda	15 menit	Registrasi pengaduan	
3	Kasi Penanganan Pengaduan memeriksa kebenaran pelaporan dan mencari solusi penyelesaiannya dan melaporkan ke Kabid Pengolahan Data dan Informasi						Formulir Pengaduan, ATK, lembar disposisi	1 hari	Verifikasi Pelaporan	
4	Kabid Pengolahan Data dan Informasi menerima laporan pengaduan dari kasi penanganan pengaduan dan memberikan solusi penyelesaian pengaduan secara lisan/tertulis						Formulir Pengaduan, ATK, lembar disposisi	1 hari	Penyelesaian secara lisan/tertulis	
5	Kasi Penanganan Pengaduan menerima solusi penyelesaian pengaduan dari Kabid Pengolahan Data dan Informasi, kemudian memberikannya ke JFU/ Petugas Penerima Pengaduan						Formulir Pengaduan, ATK, lembar disposisi, surat jawaban	15 menit	Penyelesaian secara lisan/tertulis	
6	JFU/ Petugas Penerima Pengaduan menghubungi pelapor untuk memberikan jawaban atas pengaduan pelapor						Surat Jawaban	10 menit	Surat Jawaban	
7	Kasi Penanganan Pengaduan melakukan rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan dan menyerahkan ke Kabid Pengolahan Data						Rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan	30 menit	Rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan	
8	Kabid Pengolahan Data menerima dan memeriksa rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan kemudian menyerahkan kepada Kepala Dinas						Rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan	15 menit	Rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan	
9	Kepala Dinas menerima rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan untuk bahan evaluasi agar pelayanan penanganan pengaduan akan menjadi lebih baik						Rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan	5 menit	Rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan	