

## Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan

Jl. Teungku Abu Lam U No. 7 23242 065132874

[dpmpstsp.bandaacehkota.go.id](http://dpmpstsp.bandaacehkota.go.id)



Pemerintah Kota Banda Aceh / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu / Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan

# Layanan Pengaduan Skala Menengah

No. SK :

## Persyaratan

1. Mengisi form pengaduan
2. Surat Pengaduan / Laporan Pengaduan (jika disampaikan dengan tulisan)
3. Mengisi Buku Laporan Pengaduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu mengambil nomor antrian
2. Petugas memberikan Informasi tentang Proses Pelayanan Pengaduan
3. Petugas Pengaduan menerima laporan Pengaduan Secara Lisan maupun tulisan, untuk selanjutnya dicatat dan didata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan dan untuk selanjutnya berkoordinasi dengan Kepala Seksi Pengaduan Dan Informasi
4. Kepala Seksi Pelayanan Pengaduan dan Informasi memberikan arahan dan petunjuk kepada petugas pengaduan untuk memproses laporan pengaduan
5. Petugas Pengaduan Memproses Laporan Pengaduan dengan membuat surat balasan terhadap laporan pengaduan
6. Kepala Bidang memeriksa Surat Balasan yang telah selesai diproses, jika setuju ditandatangani oleh kepala dinas dan jika tidak setuju dikembalikan kepada Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi untuk diperbaiki kembali
7. Surat balasan yang telah ditandata-tangani oleh Kepala Dinas melalui Petugas Pengaduan Mengirimkan surat balasan terhadap penyelesaian laporan pengaduan ke alamat pengadu utk selanjutnya diarsipkan pada arsip Seksi Informasi dan Pengaduan
8. Pengadu Menerima Surat Balasan dari laporan pengaduan yang telah selesai diproses

## Waktu Penyelesaian

7 Hari kerja

## Biaya / Tarif

## Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan

Jl. Teungku Abu Lam U No. 7 23242 065132874

[dpmptsp.bandaacehkota.go.id](http://dpmptsp.bandaacehkota.go.id)



Pemerintah Kota Banda Aceh / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu / Bidang Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Layanan Pengaduan Skala Menengah

### Pengaduan Layanan

- 1 Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh  
Melalui Kotak Pengaduan yang ada di DPMPTSP Kota Banda Aceh yang berada di MPP Kota
- 2 Banda Aceh, Pasar Atjeh Shopping Center, Jl. Diponegoro, Gp.Kampung Baru- Kecamatan Baiturrahman
- 3 Melalui Nomor Telp/Fax (0651) 32874
- 4 Melalui SMS Gateway Nomor 0811683005
- 5 Melalui website [dpmptspbandaacehkota.go.id](http://dpmptspbandaacehkota.go.id)
- 6 Melalui Petugas Pengaduan yang ada di DPMPTSP Kota Banda Aceh