



Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Jl. Panglima Sudirman 507 Kota Batu 65313 03415025655

dpmpstp.batukota.go.id

Pemerintah Kota Batu / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengaduan

No. SK : Peraturan Walikota Batu Nomor 96 Tahun 2020

Persyaratan

1. Identitas pengadu Nama, NIK, Alamat dan No Tlp/Handphone
2. Uraian keluhan atas pelayanan
3. Bukti penunjang pengaduan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Jl. Panglima Sudirman 507 Kota Batu 65313 03415025655

dpmpstp.batukota.go.id

Pemerintah Kota Batu / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



1. a. Pelayanan pengaduan secara langsung: 1) Menerima pengaduan dari formulir pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat : a) Identitas pengadu yang terdiri dari Nama, Alamat lengkap dan No Tlp. b) Uraian Keluha atas Pelayanan c) Tempat, waktu penyampaian dan tanda tangan 2) Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu 3) Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan 4) Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan; 5) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara ptsp, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait; 6) Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; 7) Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan 8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan. 9) Mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. b. Pelayanan pengaduan secara tidak langsung: 1) Menerima pengaduan dari Kotak Pengaduan 2) Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu 3) Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan 4) Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan; 5) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara ptsp, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait; 6) Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; 7) Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan 8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan. 9) Mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
3. c. Pelayanan pengaduan secara elektronik: 1) Menerima pengaduan dari Media Elektronik 2) Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu 3) Menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan 4) Memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan perizinan dan nonperizinan; 5) Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara ptsp, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait; 6) Menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait; 7) Melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan 8) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan. 9) Mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Waktu Penyelesaian



Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Jl. Panglima Sudirman 507 Kota Batu 65313 03415025655

dpmpmsp.batukota.go.id

Pemerintah Kota Batu / Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

12 Hari kerja

12 (Dua Belas) hari kerja terhitung sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar untuk layanan pengaduan.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan

Pengaduan Layanan

Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui empat alternatif yaitu:

1. Kotak saran/kotak pengaduan,
2. Petugas Penerima pengaduan secara langsung,
3. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :
 - Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu Balaikota Among Tani Gedung B Lantai 1
 - Jl. Panglima Sudirman No.507, Pesanggrahan, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314
4. Portal pengaduan, saran dan masukan melalui :
 - Telepon/Fax : (0341) 5025655
 - WhatsApp : 0821 3167 8887
 - Email : dpmpmspkotabatu@gmail.com
 - Instagram : [dpmpmsp_kotabatu](https://www.instagram.com/dpmpmsp_kotabatu)