

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KLATEN



Gedung Mal Pelayanan Publik, JL. Mayor Kusmanto 57415 0272.322118

dpmptsp.klaten.go.id

Pemerintah Kab. Klaten / DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN

Standart Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klaten

No. SK :

Persyaratan

1. Pemohon aduan telah menerima pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Klaten sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan. Pengaduan dalam hal ini adalah pengguna jasa pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Klaten sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Pemohon aduan menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia dengan memberikan identitas yang jelas (Photo kopi KTP) dengan data pendukung aduan/berkas yang lengkap
3. Pelanggan merasakan kerugian secara langsung atas hal yang diadukannya
4. Aduan disampaikan dengan itikat baik untuk mencari penyelesaiannya

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Mengisi/menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia
2. Pencatatan pada buku register aduan
3. Pemeriksaan berkas dan klarifikasi permasalahan
4. Tindak-lanjut/koordinasi atas aduan yang masuk
5. Penyampaian/pemberitahuan hasil tindak-lanjut kepada pemohon aduan
6. Pengarsipan/dokumentasi hasil tindak-lanjut sebagai laporan.

Waktu Penyelesaian

14 Hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Standart Pelayanan Pengaduan

Pengaduan Layanan

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KLATEN



Gedung Mal Pelayanan Publik, JL. Mayor Kusmanto 57415 0272.322118

dpmpdsp.klaten.go.id

Pemerintah Kab. Klaten / DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KLATEN

Petugas : Staf Pengaduan

Telepon : (0272) 322118

e-mail : dpmpdsp@klaten.go.id

Kantor : Jl. Pramuka No. 4 Klaten 57414

Mekanisme pengaduan :

- a) Pelanggan menyampaikan keluhan kepada petugas;
- b) Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan melalui :
 - 1) Petugas pengaduan langsung;
 - 2) Surat pengaduan;
 - 3) Kotak pengaduan;
 - 4) Telepon;
 - 5) e-mail.
- c) Petugas mencatat dan mengumpulkan data keluhan;
- d) Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Sub Koordinator/Kakan;
- e) Apabila tidak dapat diselesaikan secara langsung, petugas melaporkan keluhan kepada Sub Koordinator/Kakan;
- f) Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap :
 - 1) Pemeriksaan lapangan;
 - 2) Rapat koordinasi.

Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis