

Lampiran I

Nomor : 05 Tahun 2020

Tanggal : 16 Oktober 2020

Tentang : Tata Cara Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon

TATA CARA PENGADUAN

- I. Pemohon atau pengadu dapat menyampaikan laporan pengaduan ke DPMPTSP baik secara langsung maupun tidak langsung.
 1. Secara Langsung :
 - a. Pengadu dapat langsung melaporkan pengaduan melalui loket/tempat pengaduan yang telah disediakan kepada petugas Pengaduan.
 - b. Pengadu dapat membuat laporan pengaduan tertulis dan dapat langsung dimasukkan ke dalam kotak pengaduan yang telah disediakan.
 2. Secara Tidak Langsung :
 - a. Pengadu dapat menyampaikan laporan pengaduan melalui :
 - Website/Situs : www.dpmpptsp.ambon.go.id
 - Website/Situs : www.lapor.go.id
 - Instagram : @dpmpptsp_ambon
 - Facebook : Kalesang Ijin
 - SMS : 08114706999
 - E-mail : dpmpptsp@ambon.go.id
- II. Pengadu wajib mengisi formulir pengaduan yang memuat nama, nomor telepon dan alamat lengkap Pengadu serta masalah yang diadukan.
- III. Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak laporan pengaduan diterima.
- IV. Laporan pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan.
- V. Hasil tindaklanjut pengaduan akan disampaikan kepada Pengadu. Apabila Pengadu merasa keberatan/belum puas maka akan ditindaklanjuti kembali sesuai substansi permasalahan. Jika Pengadu merasa puas maka akan dibuat Berita Acara Penyelesaian.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA AMBON**



Ir. FERDINANDA J. LOUHENAPESY, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP : 19630215 199203 2 004