

SOP PENGADUAN

Nomor		
Tanggal Pembuatan	April 2021	
Tanggal Revisi		
Tanggal Pengesahan		
Disahkan Oleh Nama	Kepala Dinas	
SOP	Pelayanan Pengaduan	



**DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA KOTA
PAGARLAM**

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.; 2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu pintu; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman Organisasi Unit Pelayanan Perizinan Terpadu; 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dengan baik Tugas Pokok dan Fungsi PTSP; 2. Memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan; 3. Memahami persyaratan perizinan; 4. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar; 5. Meempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan keegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir pengaduan 2. Perlatan komputer yang dilengkapi jaringan internet, Program <i>Microsoft Office</i>; 3. Alat tulis kantor dan lemari arsip.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam menangani Pengaduan Masyarakat dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian dan ketidaktransparanan dalam penanganan pengaduan.	Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuat laporan rekapitulasi harian jumlah layanan yang diberikan.

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

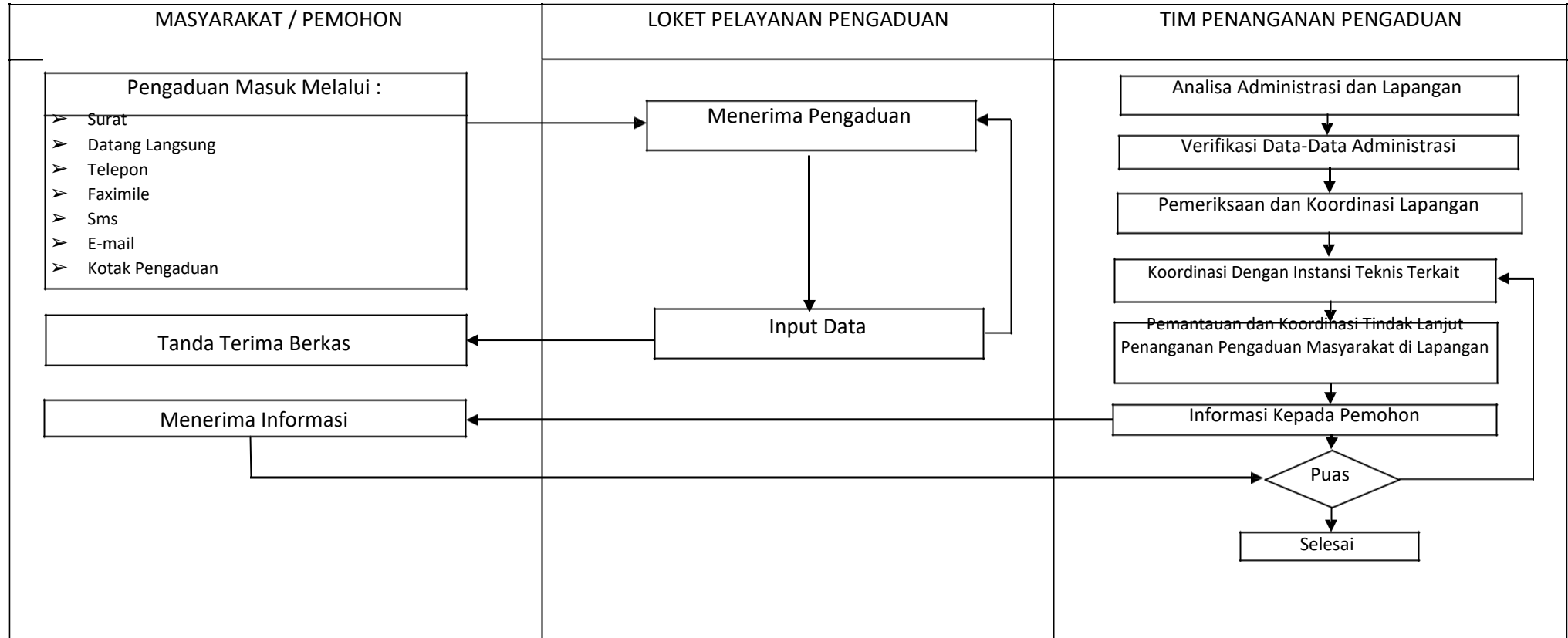
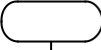








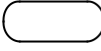


DIAGRAM ALIR

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				Baku Mutu			Ket
		Petugas Pengaduan	Kepala Seksi	Tim Teknis	Kepal a DPM-PTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menerima dan menjelaskan setiap kebutuhan informasi pengaduan yang dipertanyakan pemohon.					1. Pengaduan Tertulis dan/ atau 2. Pengaduan Lisan	15 Menit	Informasi pengaduan	
2	Mencatat data pemohon dan penjelasan pengaduan sesuai isian formulir pengaduan serta meneruskan berkas pengaduan kepada Kepala Seksi					1. Formulir Pengaduan 2. Agenda 3. Tanda Terima Pengaduan	30 Menit	Data-data pengaduan	
3	Memverifikasi berkas administrasi pengaduan dan memutuskan untuk melakukan peninjauan lapangan					Berkas Pengaduan	1 Jam	Berkas pengaduan	
4	Memfasilitasi pihak-pihak terkait untuk melakukan peninjauan lapangan					Undangan Peninjauan Lapangan kepada pihak-pihak terkait	3 Hari	Surat Undangan	
5	Melaksanakan peninjauan lapangan dan menyusun pertimbangan teknis (BAP)					Berita Acara Hasil Peninjauan Lapangan	5 Hari	Rapat teknis	
6	Meneliti pertimbangan teknis tim dan membuat telaahan usulan penyelesaian permasalahan					BAP dan telaahan staf	2 Hari	Usulan penyelesaian	
7	Mempelajari telaahan dan memberikan disposisi untuk proses selanjutnya					1. BAP dan telaahan staf 2. Disposisi Kepala DPM-PTSP	1 Hari	Keputusan penyelesaian	
8	Menyiapkan surat balasan atas pengaduan masyarakat					1. Disposisi Kepala DPM-PTSP 2. Draft Surat balasan	2 Jam	Draft Surat	
9	Menandatangani surat balasan					Surat balasan	1 Jam	Surat balasan	
10	Menyampaikan surat balasan pengaduan kepada pemohon					Agenda Surat Keluar	15 Menit	Penyelesaian pengaduan	