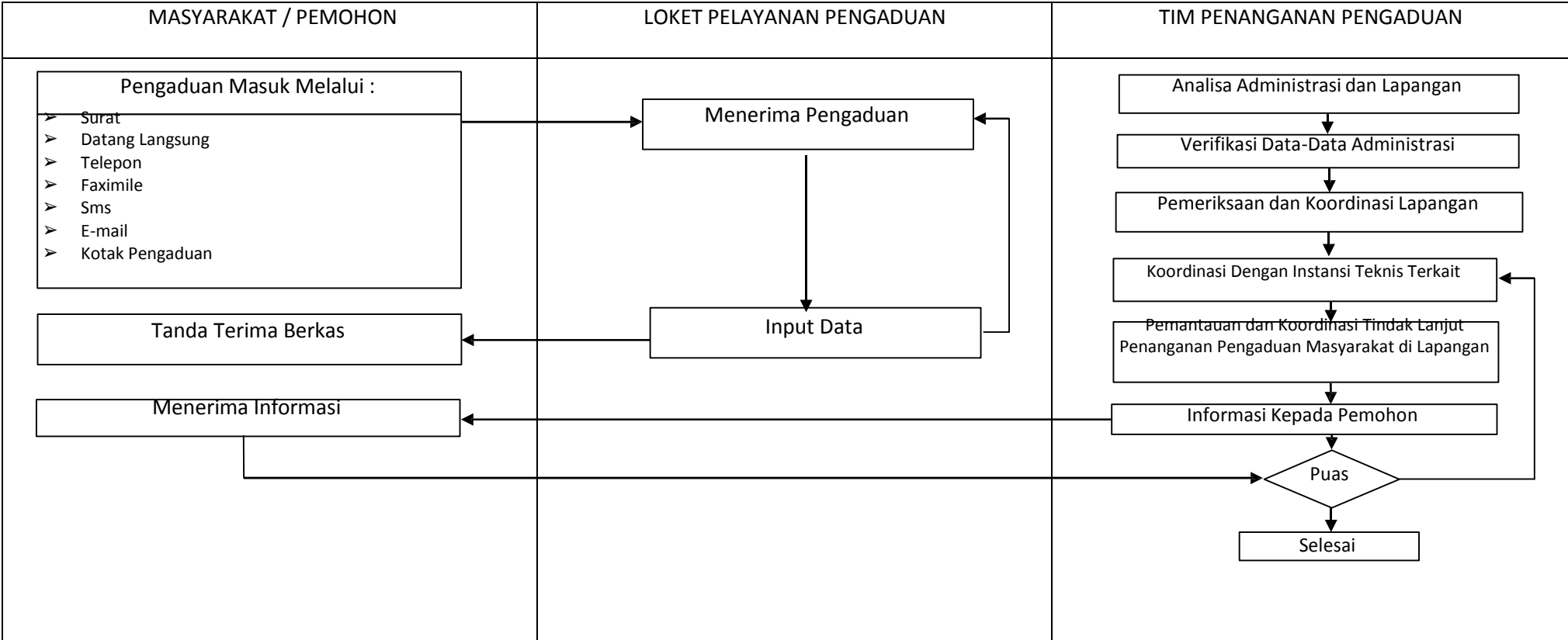


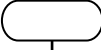








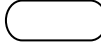
# SOP PENGADUAN

Nomor		 <p style="text-align: center;"><b>DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA SUNGAI PENUH</b></p>
Tanggal Pembuatan	April 2021	
Tanggal Revisi	–	
Tanggal Pengesahan	–	
Disahkan Oleh	Kepala Dinas	
Nama SOP	Pelayanan Pengaduan	
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.;</li> <li>2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman Organisasi Unit Pelayanan Perizinan Terpadu;</li> <li>7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.</li> </ol>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dengan baik Tugas Pokok dan Fungsi PTSP;</li> <li>2. Memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan;</li> <li>3. Memahami persyaratan perizinan;</li> <li>4. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar;</li> <li>5. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu.</li> </ol>
Keterkaitan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pengaduan Masyarakat</li> </ol>	<b>Peralatan/Perlengkapan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir pengaduan</li> <li>2. Peralatan komputer yang dilengkapi jaringan internet, Program Microsoft Office;</li> <li>3. Alat tulis kantor dan lemari arsip.</li> </ol>
Peringatan	<p>SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam menangani Pengaduan Masyarakat dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian dan ketidaktransparanan dalam penanganan pengaduan.</p>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b> <p>Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuat laporan rekapitulasi harian jumlah layanan yang diberikan.</p>

### MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN



## DIAGRAM ALIR

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				Baku Mutu			Ket
		Petugas Pengaduan	Kepala Seksi	Tim Teknis	Kepala 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	