



PEMERINTAH KABUPATEN MESUJI

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MESUJI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG, SALURAN PENGADUAN DAN KOTAK PENGADUAN

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MESUJI	<table border="1"> <tr> <td>Nomor SOP</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pembuata</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tanggal Pengesahan</td> <td>:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Disahkan oleh</td> <td>:</td> <td>  EBRIZAL LEVI SUKMANA </td> </tr> <tr> <td>Nama SOP</td> <td>:</td> <td>Penanganan Pengaduan Secara Langsung, Saluran Pengaduan dan Kotak Pengaduan</td> </tr> </table>	Nomor SOP	:		Tanggal Pembuata	:		Tanggal Revisi	:		Tanggal Pengesahan	:		Disahkan oleh	:	 EBRIZAL LEVI SUKMANA	Nama SOP	:	Penanganan Pengaduan Secara Langsung, Saluran Pengaduan dan Kotak Pengaduan
Nomor SOP	:																		
Tanggal Pembuata	:																		
Tanggal Revisi	:																		
Tanggal Pengesahan	:																		
Disahkan oleh	:	 EBRIZAL LEVI SUKMANA																	
Nama SOP	:	Penanganan Pengaduan Secara Langsung, Saluran Pengaduan dan Kotak Pengaduan																	
Dasar Hukum 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4 Peraturan Menteri Pendagayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 7 Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; 8 Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021. Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 9 Peraturan Daerah Kabupaten Mesuji Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji; 10 Peraturan Bupati Mesuji Nomor 61 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Seluruh Wewenag Penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Pelayanan Non Perizinan Dari Bupati Mesuji Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mesuji; 11 Peraturan Bupati Mesuji Nomor 64 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Mesuji Nomor 55 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah Kabupaten Mesuji.	Kualifikasi Pelaksana 1. Memiliki Kemampuan Teknis Pengaduan 2. Memahami Regulasi Terkait Pengawasan dan Pengaduan 3. Memiliki Komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel 4. Pendidikan minimal SLTA																		
Keterkaitan 1 SOP Pengawasan;	Peralatan/perlengkapan 1. Komputer; 2. Internet; 3. Lembar Kerja (Formulir Pengaduan) 4. Buku Agenda; 5. Alat Tulis Kantor; 6. Kendaraan Operasional.																		
Peringatan 1. Tindak Lanjut Segera dilaksanakan	Pencatatan dan pendataan Dicatat sebagai data manual dan elektronik																		

FORMULIR URAIAN KERJA / PROSEDUR

A. Data Kegiatan

1. Judul SOP	Penanganan Pengaduan Secara Langsung, Saluran : Pengaduan dan Kotak Pengaduan
2. Out Put	: Layanan Penanganan Pengaduan
3. Pelaksana	: 1. Petugas Front Office 2. Koordinator Bidang 3. Tim Teknis

B. Pelaksana Kegiatan

No	Uraian Kerja / Prosedur
1.	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara langsung (tatap muka), saluran pengaduan (surat elektronik, whatapps, dan website) dan kotak pengaduan
2.	Petugas Front Office mencatat pengaduan masyarakat baik itu secara langsung, saluran pengaduan dan kotak pengaduan
3.	Meneliti, Mengkaji, Menganalisa dan Memverifikasi berkas administrasi pengaduan
4.	Melaksanakan peninjauan lapangan dan menyusun pertimbangan teknis (BAP)
5	Memutuskan tindaklanjut/respon yang diambil terkait pengaduan
6.	Menerima Hasil Penyelesaian Pengaduan

FLOWCHART : MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG, SALURAN PENGADUAN DAN KOTAK PENGADUAN

No.	Uraian Prosedur	Masyarakat	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
			Petugas Fron Office	Koordinator Bidang	OPD Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara langsung (tatap muka), saluran pengaduan (surat elektronik, whatapps, dan website) dan kotak pengaduan	Mulai				- Formulir Pengaduan - Surat Pengaduan - SMS - WhatsApp - Email		Materi Aduan	
2	Petugas Front Office mencatat pengaduan masyarakat baik itu secara langsung, saluran pengaduan dan kotak pengaduan					Buku Register Pengaduan	5 Menit	Registrasi Pengaduan	
3	Meneliti, Mengkaji, Menganalisa dan Memverifikasi berkas administrasi pengaduan					Dokumen Pengaduan	1 Jam	Laporan hasil kajian pengaduan	
4	Melaksanakan peninjauan lapangan dan menyusun pertimbangan teknis (BAP)		Tanpa Koordinasi			Penyusunan Berita Acara Pemeriksaan (BAP)	2 Hari	Berita Acara Pemeriksaan (BAP)	
5	Memutuskan tindakan/ respon yang diambil terkait pengaduan					Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan Dokumen Pengaduan	1 Jam	Jawaban atau tindakan/ respon pengaduan	
6	Menerima Hasil Penyelesaian Pengaduan	Selesai				Jawaban atau tindakan/ respon pengaduan	1 Jam	Penanganan Pengaduan Perizinan dan Non Perizinan	


 Pj. BUPATI SUKMAJAYA,
 FEBRIAN LEVI SUKMANA