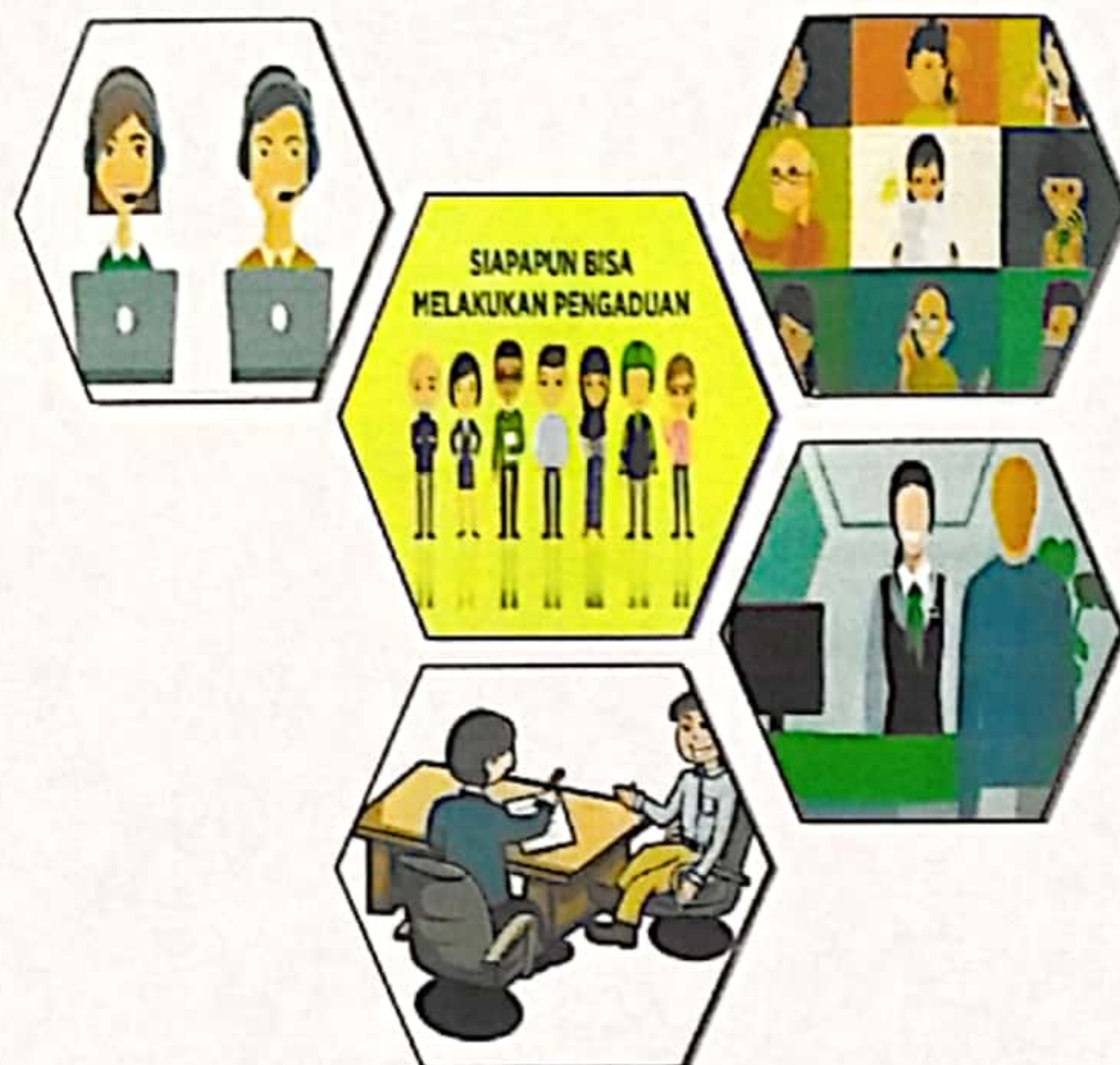


**STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LUBUKLINGGAU
TAHUN 2022**



LEMBAR PENGESAHAN
STANDAR OPERASIONAL PROCEDUR (SOP)
LAYANAN PENGADUAN

LUBUKLINGGAU, 03 Januari 2022

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


HENDRA GUNAWAN, S.STP, M.Si
Pembina Tk.I
NIP.19840510 200212 1 003

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LUBUKLINGGAU
TAHUN 2022**



PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pemerintah Pusat, Propinsi, Kabupaten/Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Era reformasi yang terjadi menyebabkan semakin kritisnya sebuah pandangan masyarakat terhadap sistem pemerintahan saat ini, salah satu faktor tersebut adalah yang menyebabkan sistem pemerintahan Indonesia semakin berkembang dengan asas demokratis demi terwujudnya good government dan good governance untuk mengubah pandangan masyarakat tentang birokrasi pemerintahan yang selalu dipandang rumit dan berbelit-belit. Era reformasi yang identik dengan hak asasi, masyarakat selalu merasa kurang puas atas pelayanan pemerintah saat ini. Untuk mengubah persepsi tersebut ada beberapa strategi yang dilakukan Pemerintah demi terwujudnya pelayanan prima, selain usaha pemerintah dengan penetapan Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah juga membuat kebijakan baru yakni yang tercantum dalam Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 615). Peraturan yang ditetapkan tidak akan terwujud sesuai dengan harapan dan keinginan tanpa dukungan berbagai pihak yang terkait, termasuk Aparatur Sipil Negara yang berperan ganda sebagai pelaksana dan ujung tombak penyelenggaraan Pemerintahan.

Standard Operating Procedures (SOP) Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat OPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Lubuklinggau ditetapkan demi terwujudnya tertib administrasi dalam pelaksanaan roda pemerintahan. Dengan ditetapkannya SOP, diharapkan bisa meminimalisir terjadinya penyimpangan tugas-tugas pokok dan fungsi pemerintahan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Lubuklinggau. Untuk menunjang kinerja Pemerintahan, dibutuhkan SOP sesuai dengan pokok dan fungsinya.

B. RUANG LINGKUP

Standar operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat ini meliputi prosedur teknis Pelayanan Pengaduan dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tugas dan fungsi pada OPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Lubuklinggau.



C. TUJUAN

Standard Operating Procedures (SOP) Administrasi Pemerintahan pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standard yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien, konsisten, standar dan sistematis. Dengan adanya sistem manual standard atau SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja layanan yang diberikan oleh SKPD Kecamatan Lubuklinggau Timur II. Dengan adanya Instruksi kerja yang terstandarisasi, maka semua kegiatan pelayanan akan dapat dilakukan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan layanan. Layanan-layanan yang berbelit dan tidak jelas prosedur operasinya akan semakin terminimalisir. Disamping konsistensi layanan hal lain yang akan dihasilkan adalah efisiensi dan efektifitas kerja. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang baik pengguna layanan maupun staf yang memberi layanan akan dapat memanfaatkan atau pun melakukan layanan yang semakin hari semakin baik dan semakin cepat karena terjadinya proses pembelajaran yang secara terus menerus terjadi selama proses layanan. Dengan demikian dapat dipastikan melalui SOP ini akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja pelayanan kepada masyarakat.

D. MANFAAT

Paradigma good governance membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip corporate governance. Penerapan prinsip corporate governance juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal bersifat prosedural inilah yang disebut dengan SOP. Adapun manfaat SOP tersebut sebagai berikut :

1. Menstandarkan cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan atau kelalaian.
2. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana mestinya.
3. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses.
4. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas.
5. Memberikan cara kongkrit untuk perbaikan kinerja.
6. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih.
7. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri.
8. Membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedur.
9. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.



PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Yos Sudarso No. 05 Kel. Majapahit Kec. Lubuklinggau Timur I, Telp /fax (0733) 322173 Lubuklinggau
KOTA LUBUKLINGGAU

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU

Nomor : 06 /KPTS/DPM-PTSP/I/2022

TENTANG

STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LUBUKLINGGAU

- Menimbang :
- a. Bahwa arah kebijakan reformasi birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur Negara yang memiliki integritas, produktivitas dan bertanggung jawab serta memiliki kemampuan memberikan Pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir (*mind Set*) dan budaya kerja (*culture set*) serta untuk lebih memantapkan pelaksanaan Pelayanan publik dalam mencapai Pelayanan prima kepada masyarakat .
 - b. Dalam rangka upaya mensukseskan reformasi Birokrasi dengan mengoptimalkan kinerja Sumber Daya Manusia dari Aspek Kualitas Kinerja yang sesuai dengan pencapaian Perbaikan Pelayanan Pemerintah Kepada Masyarakat. maka salah satu bentuk Pelayanan bagi masyarakat adalah pemenuhan standar Operating Prosedure (SOP) sebagai Panduan bagi Petugas Pemerintah dalam memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat; hal ini untuk mewujudkan penyelenggaraan Publik yang berkualitas, wajar dan adil;
 - c. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan Pelayanan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a dan b di atas, maka perlu ditetapkan Standar operating Procedure (SOP) Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. undang-undang nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanaman Modal;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 1357);

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 615).
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu di Daerah;
7. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan menteri Dalam negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Pedoman dan Tata cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
10. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
11. Peraturan Daerah Kota Lubuklinggau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Penyusunan perangkat Daerah Kota Lubuklinggau;
12. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Standar Operating Prosedur (SOP) Pelayanan penanganan Pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau ini yang dimaksud dengan :

- (1) Daerah adalah Kota Lubuklinggau.
- (2) Pemerintahan Daerah adalah Pemerintahan Kota Lubuklinggau.
- (3) Walikota adalah Walikota Lubuklinggau.
- (4) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPSTP adalah satuan kerja perangkat daerah yang mempunyai fungsi pokok dan fungsi bidang Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu.
- (5) Kepala ialah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (6) Standar Operating Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah pedoman bagi aparatur pemerintah yang berhubungan secara langsung dengan publik mau pun sebagai penunjang penyelenggara aktivitas di lingkungan pemerintah sesuai dengan aturan dan kewenangan yang berlaku.

- (7) Pelayanan Perizinan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan sesuai dengan hak-hak sipil setiap warganegara dan penduduk atas suatu perizinan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (8) Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar.
- (9) Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya keluhan dalam rangka penyelenggara Pelayanan perizinan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Standar Operating Prosedur (SOP) Penanganan Pelayanan Pengaduan adalah menjadikan pengaduan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan penyelesaian permasalahan baik sebelum maupun setelah dikeluarkannya izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pengaduan Perizinan adalah menyelesaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat terkait dengan perizinan baik sebelum maupun setelah dikeluarkannya izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB III PENETAPAN STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Penanganan Pengaduan masyarakat sebagaimana tersebut dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Pasal 4

Penanganan Pengaduan tidak dipungut biaya

Pasal 5

Waktu penanganan pengaduan paling lambat 10 hari kerja sejak berkas di nyatakan lengkap.

Pasal 6


Mekanisme penanganan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tersebut dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

BAB IV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. jika di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya sesuai dengan Peraturan yang berlaku.

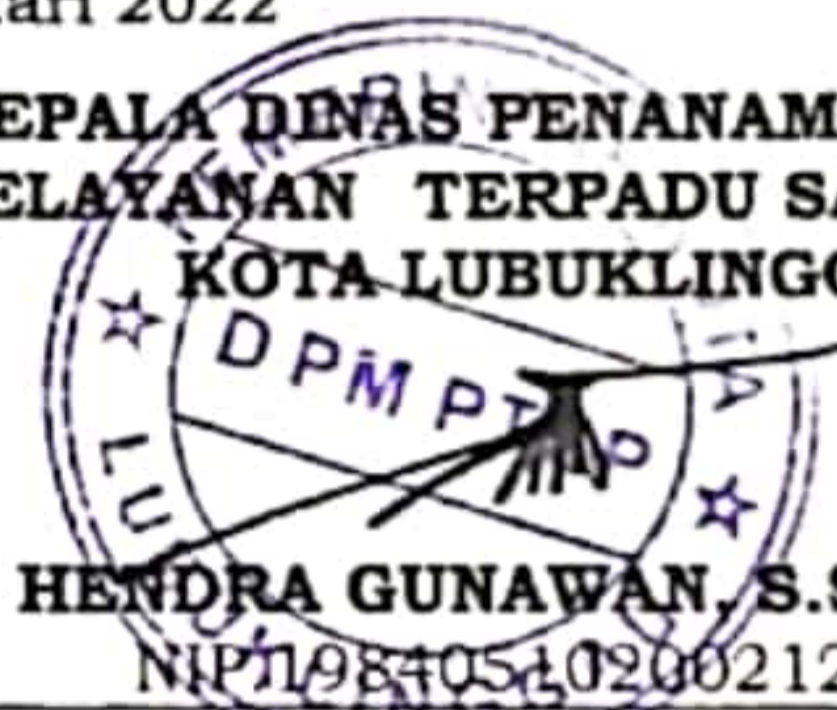
Ditetapkan : Di LUBUKLINGGAU
Pada tanggal : 05 Januari 2022


KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LUBUKLINGGAU
DPM PTS
HENDRA GUNAWAN, S.STP,M.Si
NIP.19840510-200212 1 003

Lampiran I Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
 Nomor : 05 /KPTS/DPM-PTSP/MI/2022
 tanggal : 03 Januari 2022



**PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP	: 14 /SOP/DPMPTSP/I/2022
Tanggal	: 03 November 2020
Tanggal Revisi	: 03 Januari 2022
Tanggal Efektif	: 03 Januari 2022
Disahkan Oleh	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA LUBUKLINGGAU  HENDRA GUNAWAN, S.STP,M.SI NIP.198405102002121003
Judul SOP	SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. undang-undang nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanaman Modal;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 615).
5. Peraturan menteri Dalam negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
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 Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
9. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi sertas tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

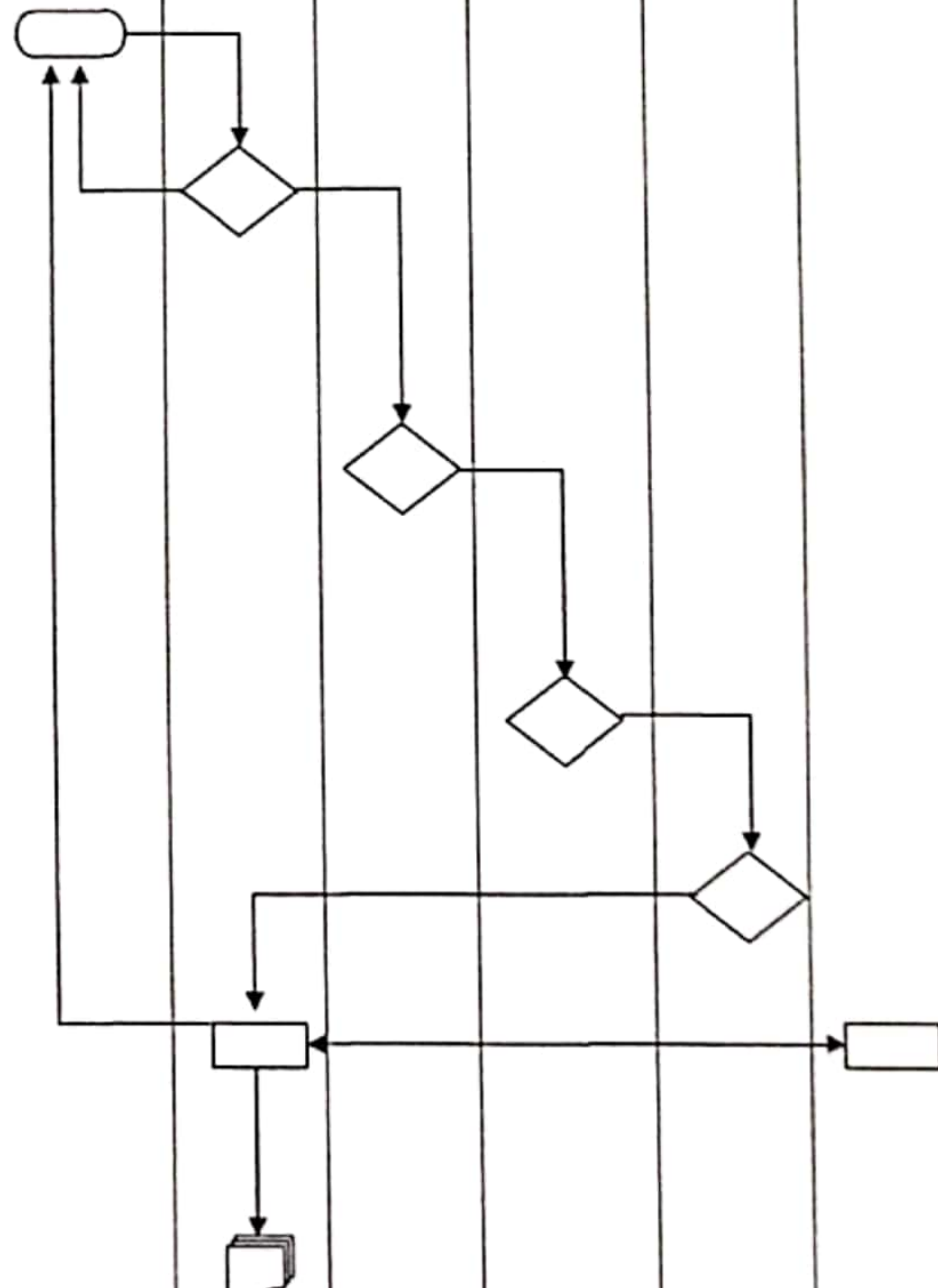
KLASIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki Kemampuan Teknis Pengaduan
2. Memiliki kemampuan Memahami regulasi Terkait Pengawasan dan Pengaduan
3. Memiliki Komitmen untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas, Transparan, akuntabel
4. Petugas layanan, Kasi, Kabid, Kadis dan Instansi teknis Terkait

<p>Terpadu SatuPintu; 10.Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan PelayananPerizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau; 11.Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan PelayananPerizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau;</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP pengawasan	1. Komputer 2. Printer 3. Lembar Kerja (formulir Pengaduan),Buku Agenda, lembar disposisi 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan Operasional
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					Unit Kerja Terkait	MUTU BAKU			
		Masyarakat	Petugas	Bidang dalak	Sekretaris	Kadis		Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara langsung melkalui tatap muka dengan Petugas Pelayanan pengaduan Masyarakat di Ruang Pelayanan							Materi aduan Masyarakat Formulir Pengaduan Lembar disposisi Agenda Kerja	08.00-16.00 jam kerja	Dokumen Materi Pengaduan Masyarakat	
2	Petugas Pelayanan pengaduan Masyarakat Mencatat Pengaduan Masyarakat secara langsung dan dapat memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
3	Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat di tangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat maka materi pengaduan diteruskan kepada bidang Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal, Bidang dalak, menganalisis dan meneliti materi pengaduan masyarakat, meneruskan ke sekretaris untuk di disposisi							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
4	Sekretaris memberikan disposisi terhadap materi pengaduan masyarakat dan diteruskan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan pengambilan persetujuan tindakan penyelesaian aduan masyarakat							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
5	Kepala Dinas memberikan disposis terhadap materi Pengaduan Masyarakat Untuk ditindaklanjuti oleh Petugas penangan Pengaduan							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
6	Petugas Penangan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti aduan masyarakat, mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisa dan melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan, Petugas Penanganan Pengaduan memberikan jawaban kepada masyarakat terkait aduan							Surat tugas, dokumen materi pengaduan	10 hari kerja	Berita Acara Kegiatan, dokumentasi, dan dokumen lain yg terkait	
7	Pelaporan dan Pengarsipan									Laporan	



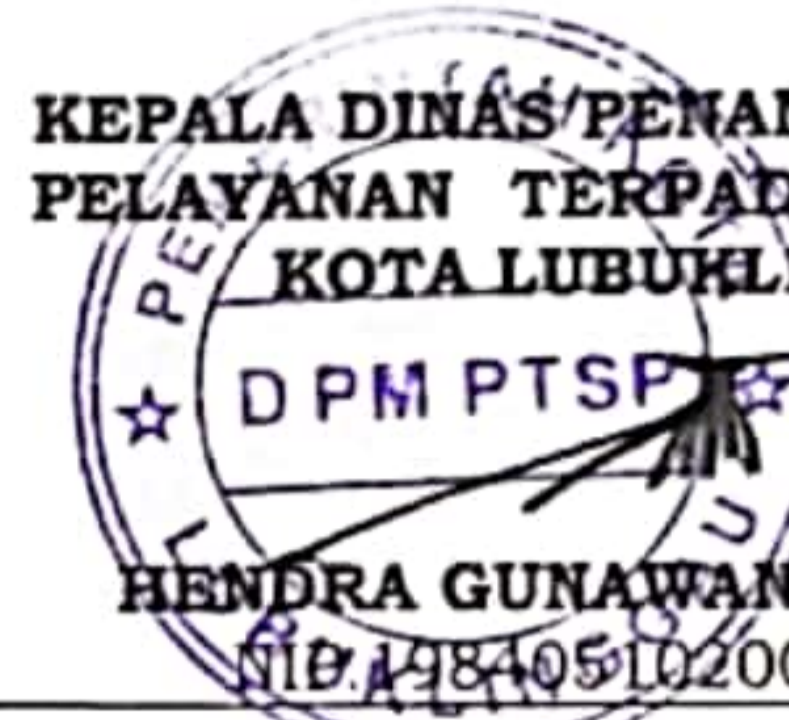


PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Nomor SOP : 14 /SOP/DPMPTSP/I/2022
Tanggal : 03 November 2020
Tanggal Revisi : 03 Januari 2022
Tanggal Efektif : 03 Januari 2022

Disahkan Oleh

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



HENDRA GUNAWAN, S.STP,M.SI
NIP.198405102002121003

Judul SOP

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI KOTAK
PENGADUAN**

DASAR HUKUM






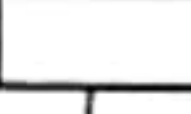
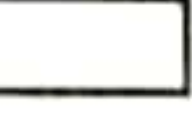

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. undang-undang nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanaman Modal;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 615).
5. Peraturan menteri Dalam negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
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 Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
9. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau;
11. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau;

KLASIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki Kemampuan Teknis Pengaduan
2. Memahami regulasi Terkait Pengawasan dan Pengaduan
3. Memiliki Komitmen untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas, Transparan, akuntabel
4. Kasi, Kabid, Kadis dan Instansi teknis Terkait

KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP pengawasan	1. Komputer 2. Printer 3. Lembar Kerja (formulir Pengaduan),Buku Agenda, lembar disposisi 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan Operasional 6. Kotak Pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG MELALUI KOTAK PENGADUAN

N O	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		Masyarakat	Petugas Layanan	Bidang dalak	Sekretaris	Kadis	Unit Kerja Lain	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan										
2	Petugas Pelayanan pengaduan Masyarakat Mencatat Pengaduan Masyarakat melalui kotak pengaduan dan memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan										
3	Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat di tangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat maka materi pengaduan diteruskan kepada bidang Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal, Bidang dalak menganalisis dan meneliti materi pengaduan masyarakat, meneruskan ke sekretaris untuk di disposisi										
4	Sekretaris memberikan disposisi terhadap materi pengaduan masyarakat dan diteruskan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan pengambilan persetujuan tindakan penyelesaian aduan masyarakat										
5	Kepala Dinas memberikan disposisi terhadap materi Pengaduan Masyarakat Untuk ditindaklanjuti oleh Petugas penanganan Pengaduan										
6	Petugas Penangan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti aduan masyarakat, mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisa dan melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan, Petugas Penanganan Pengaduan memberikan jawaban kepada masyarakat terkait aduan dan										
7	Pelaporan dan Pengarsipan										

Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1. Materi aduan Masyarakat 2. Formulir Pengaduan 3. Lembar disposisi 4. Agenda Kerja	08.00-16.00 jam kerja	Dokumen Materi Pengaduan Masyarakat	
Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
Surat tugas, dokumen materi pengaduan	10 hari kerja	Berita Acara Kegiatan, dokumentasi, dan dokumen lain yg terkait	
		Laporan	



**PEMERINTAH KOTA LUBUKLINGGAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP : 14 /SOP/DPMPTSP/I/2022
Tanggal : 03 November 2020
Tanggal Revisi : 03 Januari 2022
Tanggal Efektif : 03 Januari 2022

Disahkan Oleh

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

KOTA LUBUKLINGGAU

DPMPTSP

HENDRA GUNAWAN, S.STP,M.SI

NIP. 198405102002121003

Judul SOP

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI
SALURAN PENGADUAN**

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. undang-undang nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanaman Modal;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Permen PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 615).
5. Peraturan menteri Dalam negeri Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
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 Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
9. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 53 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau;
11. Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan dan Penandatanganan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau;

KLASIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki Kemampuan Teknis Pengaduan
2. Memahami regulasi Terkait Pengawasan dan Pengaduan
3. Memiliki Komitmen untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas, Transparan, akuntabel
4. Kasi, Kabid, Kadis dan Instansi teknis Terkait

KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP pengawasan	1. Komputer 2. Printer 3. Lembar Kerja (formulir Pengaduan),Buku Agenda, lembar disposisi 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan Operasional 6. Koneksi Internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

SOP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI SALURAN PENGADUAN

N O	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		Masyarakat	Petugas	Bidang dalak	Sekretaris	Kadis	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan yaitu kontak center, surat elektronik, Website, Whatapps dan media massa yang diterima oleh petugas Pelayanan pengaduan							1. Materi aduan Masyarakat 2. Formulir Pengaduan 3. Lembar disposisi 4. Agenda Kerja	1. Wa dan Kontak Center 08.00-16.00 Wib 2. Media massa dan sosial 24 jam	Dokumen Materi Pengaduan Masyarakat	
2	Petugas Pelayanan pengaduan Masyarakat Mencatat Pengaduan Masyarakat melalui kotak pengaduan dan memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
3	Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat di tangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat maka materi pengaduan diteruskan kepada bidang Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal, Bidang dalak menganalisis dan meneliti materi pengaduan masyarakat, meneruskan ke sekretaris untuk di disposisi							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
4	Sekretaris memberikan disposisi terhadap materi pengaduan masyarakat dan diteruskan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan pengambilan persetujuan tindakan penyelesaian aduan masyarakat							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
5	Kepala Dinas memberikan disposis terhadap materi Pengaduan Masyarakat Untuk ditindaklanjuti oleh Petugas penangan Pengaduan							Lembar Disposisi	10 Menit	Dokmen Materi Pengaduan, Lembar Disposisi	
6	Petugas Penangan Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti aduan masyarakat, mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisa dan melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang diadukan, Petugas Penanganan Pengaduan memberikan jawabsn kepada masyarakat terkait aduan dan							Surat tugas, dokumen materi pengaduan	10 hari kerja	Berita Acara Kegiatan, dokumentasi, dan dokumen lain yg terkait	
7	Pelaporan dan Pengarsipan									Laporan	

Lampiran II Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau
Nomor : /KPTS/DPM-PTSP/I/2022
tanggal : Januari 2022

**TATA CARA PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA LUBUKLINGGAU**

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mendorong pemerintah untuk berlomba dalam memberikan Pelayanan yang efektif dan efisien guna mendukung pelaku usaha agar lebih mudah dalam melengkapi dokumen perizinan. Untuk mensukseskan program tersebut, Pemerintah Kota Lubuklinggau sebagai pengelola Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu berupaya memberikan Pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Seiring dengan hal tersebut masyarakat juga ikut mendukung program Pemerintah Daerah dalam bentuk memberikan saran atau pun kritik yang biasanya disampaikan melalui pengaduan masyarakat yang mana tindak lanjut langsung oleh petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

B. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau Nomor: /KPTS/DMP-PTSP/XI/2022 tentang Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.
2.	Maksud dan Tujuan	Untuk tercapainya penyelenggaraan Pelayanan pengaduan perizinan dengan lancar, tertib, efektif dan efisien.
3.	Klarifikasi/sasaran	Semua pengaduan terkait Pelayanan izin dan non perizinan yang telah dilimpahkan kepada DPMPTSP Kota Lubuklinggau, baik secara langsung mau pun tidak langsung.
4.	Persyaratan	Untuk pengaduan langsung keloket pengaduan, harus melampirkan identitas dan resi atau tanda terima berkas dan mengisi formulir pengaduan.
5.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Terlampir pada Lampiran I.
6.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 hari kerja.
7.	Biaya/tarif	Tidak ada.
8.	Produk Pelayanan	1) Pengaduan langsung Jawaban langsung dari petugas pengaduan (lisan/telpon) 2) Pengaduan Tidak Langsung. Melalui surat : jawaban tertulis yang di tandatangani oleh pejabat yang berwenang.

C. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Waktu pengaduan masyarakat di Pelayanan pengaduan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Lubuklinggau:

1. Senin s/d Kamis : Pukul 08.00 – 16.00 WIB
2. Jumat : Pukul 08.00 – 16.10 WIB

D. PELAKSANAAN

Bentuk Penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lubuklinggau dapat dilakukan dengan cara:

1. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan masyarakat secara langsung
Penyampaian pengaduan masyarakat secara langsung /tatap muka kepada petugas layana pengaduan masyarakat meliputi:
 - a. Masyarakat datang langsung ke petugas Pelayanan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kota Lubuklinggau
 - b. Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kota Lubuklinggau menerima dan meminta data pendukung yang diperlukan. dalam hal ini petugas Pelayanan pengaduan masyarakat menggunakan Formulir A;
 - c. Petugas Pelayanan pengaduan mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat diselesaikan secara langsung
 - d. Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat melaporkan pengaduan yang dapat diselesaikan secara langsung dan tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi penyelesaian pengaduan yang diajukan kepada petugas penanganan penyelesaian pengaduan masyarakat DPMPTSP kota Lubuklinggau.
 - e. Masyarakat yang pengaduannya tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat akan mendapat konfirmasi/jawaban mengenai perkembangan yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik.
2. Penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat secara tidak langsung
 - a. Melalui Kotak Pengaduan
 - 1) Masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi pengaduan, keluhan maupun masalah dengan menggunakan Formulir B Kotak pengaduan yang tersedia di DPMPTSP Kota Lubuklinggau;
 - 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat dan menyampaikan/dilaporkan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan persetujuan penyelesaian penanganan pengaduan oleh petugas penanganan Pengaduan;
 - 3) Petugas penyelesaian pengaduan masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah,/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan unit terkait di DPMPTSP;
 - 4) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat;
 - b. Melalui Surat
 - 1) Alamat surat pengaduan Masyarakat di DPMPTSP di tujukan kepada:
**"Petugas Pelayanan pengaduan Masyarakat
d/a.Jl.Yos Sudarso No. 05 Kel. Majapahit Kec. Lubuklinggau Timur I"**
 - 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat
 - 3) Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat mengadminstrasikan dan menyampaikan/melaporkan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan persetujuan penyelesaian pengaduan masyarakat;
 - 4) Petugas penanganan penyelesaian pengaduan masyarakat akan menindak lanjuti laporan pengaduan masyarakat.
 - c. Melalui media elektronik
 - 1) Masyarakat dapat menyampaikn pengaduannya melalui media elektronik antara lain:
 - Telpon center : (0733) 322173

- Whatapps : 085841979132
- Surel (email) : wasdaldpmtsplubuklinggau@Gmail.com
- Laman Pengaduan website : Dpmtsp.lubuklinggau.go.id

2) Hasil komunikasi tersebut selanjutnya akan di tuangkan oleh petugas Pelayanan pengaduan masyarakat dalam formulir C yang memuat

a) Identitas masyarakat, terdiri dari:

- Nama Lengkap
- Institusi
- Alamat lengkap
- Nomor telpon yang dapat dihubungi/surat elektronik

b) Waktu pengaduan, terdiri dari:

- Pukul
- Hari/tanggal
- Sarana pengaduan

c) Materi pengaduan

3) Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat menyampaikan seluruh formulir C kepada kepala Dinas untuk mendapat disposisi persetujuan penyelesaian pengaduan masyarakat

4) Masyarakat yang menyampaikan laporan pengaduan tersebut akan mendapat informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat dan atau media elektronik.

d. Melalui media massa

1) Masyarakat dapat mengirimkan atau menyampaikan pengaduan, keluhan, maupun informasi melalui media massa baik cetak maupun elektronik

2) Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat mencatat seluruh pengaduan masyarakat tersebut kedalam formulir C

3) Petugas Pelayanan pengaduan masyarakat menyampnpaikan formulir C kepada kepala Dinas untuk mendapat disposisi persetujuan penyelesaian pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti

4) Petugas penyelesaian pengaduan masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah,/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan unit terkait di DPMTSP;

FORMULIR A
PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama Lengkap :
Institusi :
Alamat lengkap :
No telpon/ Email :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari/ Tanggal :

C. MASALAH PENGADUAN

.....
.....
.....

D. URAIAN PENGADUAN

.....
.....
.....

E. PENYELESAIAN

.....
.....
.....

Lubuklinggau,

(.....)
Petugas Pelayanan pengaduan

FORMULIR B
FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN MELALUI KOTAK PENGADUAN

Jenis Pengaduan (*) : Saran / Pertanyaan / Informasi Pengaduan / Keluhan / Masalah

ISI PENGADUAN :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA PELAPOR (*):

Nama Pelapor :

Alamat :

Hp (*) :

Email (*) :

Untuk dapat segera ditindaklanjuti pengaduan yang disampaikan ini hendaknya menyertakan informasi yang relevan dan lengkap, seperti nama, lokasi dan pelakunya yang diadukan serta dokumentasi aduan.

Pengaduan anda akan ditangani sebagaimana semestinya dan kerahasiaan pelapor dijamin.

Lubuklinggau, 20..

(.....)
Nama Pelapor

Keterangan: (*) Wajib Diisi.

FOPRMULIR C
PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI CONTACT
CENTER/TELPON/SURAT/FAKSIMILI, MEDIA ELEKTRONIK DAN MEDIA MASSA

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama :
Institusi :
Alamat lengkap :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari Tanggal (tanggal Terima) :
Sarana Pengaduan :

- | | | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Contact Center | <input type="radio"/> Surat Elektronik (email)/surat aduan | <input type="radio"/> SMS/Whatapp |
| <input type="radio"/> Telpon | <input type="radio"/> Media Sosial (twitter/FB/instagram) | <input type="radio"/> Media Massa |

Nomor Telpon/Surel/media elektronik/ media massa :

C. MATERI PENGADUAN

Lubuklinggau,

(.....)
Petugas Pelayanan pengaduan