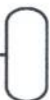


 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SERDANG BEDAGAI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU		NOMOR SOP : SOP/XV/C.08/DPMPPTSP/2023 TGL. PEMBUATAN : 09 Maret 2023 TGL. REVISI : Revisi : 0 TGL. EFEKTIF : 31 Maret 2023 DISAHKAN OLEH :  KEPALA DINAS NAMA SOP : PENANGANAN PENGADUAN KUALIFIKASI PELAKSANA 1 Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan 2 Memahami mekanisme penanganan pengaduan 3 Mampu mengoperasikan Komputer 4 Mampu berkomunikasi dengan baik 5 Mampu menganalisis data pengaduan 6 Memiliki sikap ramah, jujur dan teliti													
DASAR HUKUM 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3 Permenpan & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP - AP 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 62 tahun 2018 Tentang Pedoman sistem pengaduan Pelayanan Publik Nasional 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2021 tentang DPMPPTSP 6 Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 tahun 2020 tentang Pedoman Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal 7 Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 tahun 2021 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Perizinan berusaha berbasis resiko 8 Standar ISO 9001:2015 Klausul 8.2 Persyaratan Produk dan Jasa		KETERKAITAN PERALATAN/PERLENGKAPAN <table><tr><td>1 Komputer</td><td>4</td><td>Email DPMPPTSP</td><td>7. Website</td></tr><tr><td>2 Printer</td><td>5</td><td>SMS/WA</td><td>8. SP4N Lapor</td></tr><tr><td>3 ATK</td><td>6</td><td>Sosial Media (FB, IG)</td><td>9. Kamera</td></tr></table>		1 Komputer	4	Email DPMPPTSP	7. Website	2 Printer	5	SMS/WA	8. SP4N Lapor	3 ATK	6	Sosial Media (FB, IG)	9. Kamera
1 Komputer	4	Email DPMPPTSP	7. Website												
2 Printer	5	SMS/WA	8. SP4N Lapor												
3 ATK	6	Sosial Media (FB, IG)	9. Kamera												
PERINGATAN Apabila Penanganan Pengaduan tidak dijalankan dengan baik maka pemohon akan merasa kecewa dan tidak puas dengan layanan DPMPPTSP Kab.Serdang Bedagai		PENCATATAN DAN PENDATAAN 1 Form pengaduan : FM-C.08-01													

SOP PENANGANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan
		Masyarakat / Pengadu	Pranata Humas Muda	Pengawas / Fungsional Muda	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output
1	1) Aduan langsung Memberi laporan pengaduan melalui lisan / tulisan kepada petugas loket pengaduan 2) Aduan tidak langsung Menyampaikan pengaduan melalui media yang ada (email, WA, sosial media, website dan surat pengaduan)					Form Pengaduan, Data pengaduan daring	5 Menit	Pengaduan yang telah di catat
2	Mencatat aduan dari masyarakat ke dalam form pengaduan / rekap aduan dan merespon pengaduan dengan menjawab langsung atau mengkonfirmasi kepada jabatan fungsional menyerahkan ke pengawas					Pengaduan yang telah di catat	5 Hari Kerja	Pengaduan yang telah di catat
3	Mempelajari dan menelaah pengaduan, mengumpulkan informasi dari pihak terkait baik dari internal dinas dan survey lapangan					Pengaduan yang telah di catat, SPT (apabila survey lapangan)	60 Hari Kerja	- Pengaduan yang telah di catat - Data Informasi - Berita acara pemeriksaan (apabila survey lapangan) - Telaahan staf
4	Memeriksa data, informasi yang di peroleh dan telaahan staf serta draft surat balasan kepada pengadu/masyarakat, apabila setuju diteruskan kepada Kepala Dinas, jika tidak setuju makan akan dikembalikan ke petugas layanan pengaduan untuk di perbaiki					- Pengaduan yang telah di catat - Data Informasi - Berita acara pemeriksaan (apabila survey lapangan) - Telaahan staf	60 Menit	Draft surat balasan
5	Mempelajari dan menelaah informasi yang diperoleh dan telaahan staf serta draft surat balasan kepada pengadu/masyarakat, apabila setuju akan diteruskan ke petugas layanan pengaduan untuk dikirimkan ke masyarakat, jika tidak setuju makan akan dikembalikan ke pengawas / fungsional madya					Draft surat balasan	60 Menit	Surat jawaban yang sudah di tandatangani
6	Mengirimkan surat balasan hasil penyelesaian pengaduan / jawaban atas pengaduan kepada pelapor / pengadu					Surat jawaban yang sudah di tandatangani	5 Menit	Surat jawaban yang sudah di tandatangani
7	Menerima surat balasan atas pengaduan / jawaban atas pengaduan					Surat jawaban yang sudah di tandatangani	5 Menit	Solusi aduan