



PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG TIMUR

DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERDAGANGAN

BIDANG PENGENDALIAN, INFORMASI DAN DOKUMENTASI (SEKSI PENGENDALIAN PENANAMAN MODAL DAN PENANGANAN PENGADUAN)

Nomor SOP	55 /SOP-DPMPTSP.3
Tanggal Pembuatan	12 November 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	12 November 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas, Drs. LIATIM NIP.19641224 199203 1 007
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nopotisme. 2. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. 3. Peraturan Menteri Dalam Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.	1. Memahami peraturan perundangan terkait 2. Memahami tugas dan fungsi dinas.
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
SOP Surat Masuk	1. Komputer 2. ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila pengaduan masyarakat tidak ditindaklanjuti, maka akan permasalahan yang ada tidak dapat diselesaikan dengan baik.	1. Buku agenda surat masuk.



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR

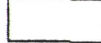
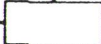
**DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN
PERDAGANGAN**

BIDANG PENGENDALIAN, INFORMASI DAN DOKUMENTASI (SEKSI PENGENDALIAN PENANAMAN
MODAL DAN PENANGANAN PENGADUAN)

Nomor SOP	56 /SOP-DPMPTSP.3
Tanggal Pembuatan	12 November 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	12 November 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas, Drs. LIATIM NIP.19641224 199203 1 007
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui OSS

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nopotisme. 2. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. 3. Peraturan Menteri Dalam Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.	1. Memahami peraturan perundangan terkait 2. Memahami tugas dan fungsi dinas.
Keterkaitan SOP Surat Masuk	Peralatan/perlengkapan 1. Komputer 2. ATK
Peringatan Apabila pengaduan masyarakat tidak ditindaklanjuti, maka akan permasalahan yang ada tidak dapat diselesaikan dengan baik.	Pencatatan dan pendataan 1. Buku agenda surat masuk.

SOP : Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui OSS

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Masyarakat/ Perusahaan	Pengelola Data Layanan Publik dan Hubungan Investor	Kepala Dinas	Kabid Pengendalian Informasi dan Data	kepala seksi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan Pengaduan melalui sistem OSS						Aduan	15 Menit	Laporan Pengaduan	
2	Menerima pengaduan, mencatat dan mengajukan kepada Kepala Dinas						Laporan Pengaduan	20 menit	Laporan Pengaduan	
3	Memberikan disposisi kepada kepala bidang untuk ditindaklanjuti						Laporan Pengaduan	20 menit	Instrumen Telaahan Berkadarwas atau Tidak	
4	menerima disposisi, menelaah dan memverifikasi laporan pengaduan serta mendisposisikan kepada kepala seksi untuk ditindaklanjuti						disposisi, laporan pengaduan	20 menit	disposisi, laporan pengaduan	
5	menerima disposisi, menelaah dan memverifikasi laporan pengaduan serta menugaskan pengelola data layanan publik dan hubungan investor untuk melakukan koordinasi dengan instansi teknis terkait						disposisi, laporan pengaduan	30 menit	disposisi, laporan pengaduan	
6	melakukan koordinasi, pengecekan lapangan (bila diperlukan), membuat draft berita acara tindak lanjut, melaporkan dan meminta persetujuan kepada kepala seksi						berita acara tindak lanjut	3 Hari	Surat Pengantar/ draft berita acara tindak lanjut	
7	Menelaah, memberikan koreksi, persetujuan atas draft berita acara tindak lanjut dan meminta persetujuan kepada kepala bidang.						Surat Pengantar/ draft berita acara tindak lanjut	1 jam	Surat Pengantar/ draft berita acara tindak lanjut	
8	Menelaah, memberikan koreksi, memberikan persetujuan atas draft berita acara tindak lanjut dan meminta persetujuan kepada kepala dinas						Surat Pengantar/ draft berita acara tindak lanjut	1 jam	Surat Pengantar/ draft berita acara tindak lanjut	
9	Menelaah, memberikan koreksi, memberikan persetujuan atas draft berita acara tindak lanjut dan meminta persetujuan kepada kepala dinas						Surat Pengantar/ draft berita acara tindak lanjut	30 menit	berita acara tindak lanjut	
10	Mengarsipkan dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pemohon melalui sistem OSS						Laporan	15 menit	Laporan	



PEMERINTAH KABUPATEN BELITONG TIMUR

DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERDAGANGAN

BIDANG PENGENDALIAN, INFORMASI DAN DOKUMENTASI (SEKSI PENGENDALIAN PENANAMAN MODAL DAN PENANGANAN PENGADUAN)

Nomor SOP	57 /SOP-DPMPTSP.3
Tanggal Pembuatan	12 November 2018
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	12 November 2018
Disahkan oleh	Kepala Dinas, Drs. LIATIM NIP.19641224 199203 1 007
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang - Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nopotisme. 2. Undang - Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. 3. Peraturan Menteri Dalam Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.	1. Memahami peraturan perundangan terkait 2. Memahami tugas dan fungsi dinas.
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
SOP Pelayanan Perizinan	1. Komputer 2. ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Apabila pengaduan masyarakat tidak ditindaklanjuti, maka permasalahan yang ada tidak dapat diselesaikan dengan baik.	1. Buku agenda surat masuk.

Prosedur : Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N

No.	Kegiatan								Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	LAPORI-SP4N (super admin)	Bagian Organisasi (admin Instansi)	Pengelola Data Layanan Publik dan Hubungan Investor (Pejabat Penghubung)	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
	Pemohon mengajukan pengaduan melalui sistem <i>Online Single Submission(OSS)</i>								Aduan		Laporan Pengaduan	
	Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke admin instansi								disposisi, laporan pengaduan		disposisi, laporan pengaduan	
	Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke pejabat penghubung, jika tidak maka akan dikembalikan ke super admin								disposisi, laporan pengaduan		disposisi, laporan pengaduan	
	Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai maka akan dikembalikan ke admin instansi								disposisi, laporan pengaduan	10 menit	disposisi, laporan pengaduan	
	Memverifikasi dan menindaklanjuti laporan pengaduan								draft berita acara tindak lanjut	1 hari	draft berita acara tindak lanjut	
	Memverifikasi dan menindaklanjuti laporan pengaduan								draft berita acara tindak lanjut	30 menit	draft berita acara tindak lanjut	
	Menyetujui tindak lanjut atas laporan								draft berita acara tindak lanjut	30 menit	berita acara tindak lanjut	
	memberikan hasil tindak lanjut atas laporan kepada pemohon, apabila tidak ada tanggapan dari pelapor maka laporan selesai								hasil tindak lanjut	20 menit	hasil tindak lanjut	