



PEMERINTAH KABUPATEN DAIRI
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN
KETENAGAKERJAAN

BIDANG PELAYANAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SOP SOP/c.01 /DPMPTSPK/2022

TGL. PEMBUATAN 02 JUNI 2022

TGL. REVISI 30 JUNI 2022

TGL. EFEKTIF 01 JULI 2022

DISAHKAN OLEH

KEPALA DINAS

OLOAN HAGUGIAN, ST
PEMBINA / IV.a
NIP. 19750813 2003121 003

NAMA SOP PENANGANAN PENGADUAN MASALAH PERIZINAN

DASAR HUKUM

1. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten / Kota;
2. Permenpan & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP-AP;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Permenpan & RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan
5. Permenpan & RB Nomor 22 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Penata Perizinan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Dairi Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi;
7. Peraturan Bupati Dairi Nomor 15 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi;

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami tugas dan fungsi jabatan
2. Memahami peraturan tata naskah dinas
3. Mampu dan memahami tentang pengelolaan penanganan pengaduan

KETERKAITAN

1. SOP Penanganan Pengaduan

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. ATK
2. Komputer
3. Printer

PERINGATAN



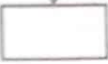
Jika SOP ini tidak dijalankan dengan baik maka tingkat kepuasan pengguna layanan menurun tidak sampai ke tujuan

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Buku agenda
2. Lembar disposisi

SOP PENANGANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan		
		Pemohon	JFU /Petugas Penanganan Pengaduan	Analisis Kebijakan Penanganan Pengaduan	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Pelapor mengisi formulir Pengaduan							Formulir Pengaduan	1 menit	Keluhan pengaduan	
2	Petugas Penerima Pengaduan memeriksa dan memverifikasi data isian pada formulir pengaduan, apakah data isian tersebut lengkap atau tidak, apabila tidak lengkap maka akan di kembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi, apabila sudah lengkap akan diteruskan ke Analisis Kebijakan Penanganan Pengaduan							Buku Agenda	1 menit	Resi surat penerimaan pengaduan	
3	Menugaskan Jabatan Fungsional Analisis Kebijakan (Sub-Substansi) memeriksa kebenaran informasi dari pelapor dan mencari alternatif penyelesaiannya sesuai regulasi yang ada serta melaporkan ke Kabid Pelay. Inform. dan Penang. Pengaduan							Disposisi, Buku Agenda, SPT, Stempel Paraf	15 menit	Laporan kebenaran informasi ttg pengaduan dan konsep solusi penyelesaian	
4	Kabid Pelayanan Informasi dan Penanganan Pengaduan menerima laporan pengaduan dari analisis kebijakan penanganan pengaduan dan memeriksa solusi penyelesaian pengaduan tersebut sesuai dengan regulasi yang ada							Agenda Kerja, Konsep Penyelesaian Pengaduan yang disepakati, Berita Acara dan dicap stempel paraf	15 menit	BA rapat penyelesaian pengaduan, dan surat undangan / solusi yang telah disepakati dicap, stempel paraf	
5	Fungsional Analisis Kebijakan Muda Meneruskan solusi penyelesaian pengaduan yang disepakati dengan Kabid dan memberikannya ke JFU Petugas penerima Pengaduan.							Surat Pemberitahuan/jawaban atas keluhan yang telah di agendakan dan dicap stempel paraf	15 menit	Surat undangan / surat pemberitahuan kepada pelapor yang telah diagendakan dan dicap stempel paraf	
6	JFU / Petugas Penerima Pengaduan menghubungi Pelapor dan atau menyampaikan jawaban atas pengaduan Pelapor							Surat undangan / surat pemberitahuan kepada pelapor yang telah diagendakan dan dicap stempel paraf	5 menit	Surat Undangan, Surat pemberitahuan	

7	Fungsional Analisis Kebijakan Muda meng-inventarisir laporan penanganan pengaduan dan menyerahkan ke Kabid Informasi dan Penanganan Pengaduan.					Inventarisasi Laporan Penanganan Pengaduan	5 menit	Laporan Penanganan Pengaduan	
8	Kabid Informasi dan Penanganan Pengaduan menerima dan memeriksa rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan, kemudian menyerahkan kepada Kepala Dinas					Laporan Penanganan Pengaduan	5 menit	Dokumen Penanganan Pengaduan	
9	Kepala Dinas menerima rekapitulasi laporan layanan penanganan pengaduan untuk bahan evaluasi penanganan pengaduan lebih baik ke depan.					Dokumen Penanganan Pengaduan	5 menit	Dokumen Penanganan Pengaduan	