



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

Nomor SOP	SOP/XVII.A.78/DPMPPTSP/2019
Disahkan oleh	Kepala DPMPPTSPK Kabupaten Dairi Drs. MARISI SIANTURI, M.Si NIP. 19651115 198602 1 002
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
DASAR HUKUM	Kualifikasi pelaksana
1 Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten /Kota 2 Peraturan Daerah Kabupaten Dairi No. 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Dairi No.7 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Dairi 3 Peraturan Bupati Dairi No. 15 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi	1 Berpendidikan minimal SLTA 2 Memiliki pengetahuan/ keterampilan ketatausahaan di bidang perizinan
KETERKAITAN	Peralatan/Perlengkapan
1 SOP Surat Masuk 2 SOP Pelayanan Perizinan	1 Komputer 2 ATK 3 Printer
PERINGATAN	Pencatatan dan pendataan
Apabila SOP tidak berjalan sebagai mana mestinya, maka penanganan pengaduan masyarakat terlambat	

No	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Pengadu	Penerima Berkas	Ksb. Umum	Kadis	Sekretaris	Kabid.PI dan PP	Kasi.PP	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan surat pengaduan								Berkas pengaduan	15 Menit	Berkas Diterima	
2	Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas								Berkas Diterima	1 Jam	Klarifikasi Berkas	
3	Memberikan Resi Penerimaan Berkas								Berkas Lengkap	30 Menit	Resi Penerimaan	
4	Mengagendakan Surat Masuk								Surat Masuk	30 Menit	Lembar Disposisi	
5	Mendisposisi Berkas								Lembar Disposisi	15 Menit	Disposisi	
6	Mengagendakan Disposisi								Isi Disposisi	15 Menit	Tercatat	
7	Menelaah Pengaduan								Berkas, Standar Pelayanan, Peraturan Perundang-undangan	1 Jam	Nota dinas	
8	Peninjauan lapangan								SPT,SPPD	3 Hari	Berita Acara Pemeriksaan Lapangan dan Foto	
9	Koordinasi Tindakanlanjut Pengaduan								Surat undangan rapat	2 Hari	Berita Acara dan Notulen Rapat	
10	Menyusun Draft Surat Tindakanlanjut Pengaduan								Hasil Pemeriksaan lapangan dan Berkas pengaduan	2 Jam	Draft Surat Tindakanlanjut	
11	Memeriksa Draft Surat tindakanlanjut, apabila telah sesuai disampaikan ke Sekretaris untuk selanjutnya disampaikan ke Kadis								Draft Surat Tindakanlanjut	2 Jam	Draft Surat Tindakanlanjut yang diparaf	
12	Memeriksa Draft Surat tindakanlanjut, apabila telah sesuai disampaikan ke Kadis untuk ditandatangani								Draft Surat Tindakanlanjut	1 Jam	Draft Surat Tindakanlanjut yang diparaf	
13	Penandatanganan Surat Tindakanlanjut pengaduan								Draft Surat Tindakanlanjut	1 Jam	Draft Surat Tindakanlanjut yang diparaf	
14	Penomoran Surat Keluar								Buku Agenda, Surat Penolakan	15 Menit	Surat Tindakanlanjut Pengaduan	
15	Penyampaian Surat Tindakanlanjut Pengaduan								Surat Tindakanlanjut Bemomor	1 Hari	Surat Tindakanlanjut Bemomor	
16	Surat tindakanlanjut pengaduan diterima								Expedisi Surat dan Resi Penerimaan	30 Menit	Surat tindakanlanjut Diterima	