



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

TINDAK LANJUT PENGADUAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MUNA BARAT
Jalan Poros Desa Wuna – Desa Guali
2024

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MUNA BARAT
NOMOR :
TANGGAL : 04 Januari 2024



**PEMERINTAH KABUPATEN
MUNA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP	05
Tanggal Pembuatan	28 Desember 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	04 Januari 2024
Disahkan oleh	a.n. PJ.Bupati Muna Barat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat, Drs. LA ODE HANAFI Pembina Utama Muda Gol. IV/c NIP. 19661231 199403 1 094
Judul SOP	Tindak Lanjut Pengaduan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha di Daerah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 16 Tahun 2022 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Muna Barat tentang Perizinan dan Non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

Kualifikasi Pelaksana :

- a. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas PMPTSP;
- b. Memahami dan mengetahui prosedur perizinan;
- c. Menguasai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
- d. Memahami dan menguasai informasi dan teknologi;
- e. Mempunyai keahlian dalam penggunaan aplikasi online.

Keterkaitan :

- a. SOP Surat Masuk;
- b. SOP Pelayanan Perizinan;
- c. SOP Tim Teknis;
- d. SOP Penerimaan Pengaduan

Peringatan

Apabila proses pelayanan perizinan berusaha tidak sesuai dengan SOP ini maka proses perizinan akan tertunda dan memperpanjang waktu pelayanan perizinan dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

Solusi :

- a. Meningkatkan koordinasi internal DPMPTSP dan Tim Teknis;
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM.

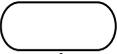
Peralatan/perlengkapan :

1. Alat Tulis Kantor;
2. Komputer dan Printer;
3. Telepon/HP dan jaringan internet;
4. Meja dan kursi layanan.

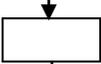
Pencatatan dan Pendataan :

- a. Pencatatan penanggung jawab pada kartu kendali;
- b. Pencatatan dan pendataan dokumen.

PROSEDUR TINDAK LANJUT PENGADUAN :

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku								
		Staf	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan	Waktu	Output	Ket
1	Mengagendakan jadwal verifikasi lapangan atas pengaduan.						- Laporan hasil telaah	5 menit	- Formulir Pengaduan	
2	Menyiapkan dokumen hasil telaah dan instrumen yang berkaitan dengan verifikasi lapangan.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Berita acara tanggapan Pengaduan	
3	Memeriksa dokumen hasil telaah dan instrumen yang berkaitan dengan verifikasi lapangan.						- Laporan hasil telaah	25 menit	- Salinan Izin	
4	Melakukan peninjauan lapangan serta mencari solusi penyelesaiannya.						- Surat Pengaduan - Data Perizinan - Regulasi	1 hari	- Berita acara pemeriksaan lapangan	
5	Memberikan solusi penyelesaian pengaduan serta membuat laporan jawaban pengaduan secara tertulis.						- Surat Pengaduan - Berita acara pemeriksaan lapangan	1 hari	- Draf surat jawaban	
6	Melakukan pencetakan dan memberikan nomor serta membubuhkan paraf yang sudah dicetak dan menyerahkan kepada Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan.						- Draf surat jawaban	60 menit	- Draf surat jawaban terparaf	
7	Membubuhkan paraf pada dokumen laporan jawaban pengaduan dan menyerahkan kepada Sekretaris.						- Draf surat jawaban terparaf	10 menit	- Draf surat jawaban terparaf	
8.	Membubuhkan paraf pada dokumen laporan jawaban pengaduan dan menyerahkan kepada Kepala Dinas.						- Draf surat jawaban terparaf	10 menit	- Draf surat jawaban	



9.	Menandatangani dokumen laporan jawaban pengaduan yang sudah diparaf dan menyerahkan kepada Kepala Bidang.					- Draf surat jawaban	10 menit	- Surat jawaban	
10.	Menghubungi pelapor untuk memberikan jawaban atas pengaduan pelapor.					- Surat jawaban	30 menit	- Surat Pengaduan - Berita acara pemeriksaan lapangan - Surat jawaban	
11.	Mengarsipkan dokumen pelaporan jawaban pelapor.					- Nomor registrasi - Surat jawaban	15 menit	- Kartu Kendali Arsip	