




**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP P. 20.3 /DPMPTSP/BID.II.3/057/01/2020
Tanggal Pembuatan 07 JANUARI 2020
Tanggal Revisi -
Tanggal Efektif 07 JANUARI 2020

Disahkan oleh Kepala Dinas


Dr. H. BAMBANG ARWANTO, AP, M.Si
NIP. 19740111 199311 1 002

BIDANG PENGENDALIAN DAN ADVOKASI

Judul SOP Penanganan Pengaduan

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/42009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
7. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
8. Peraturan Bupati No. 57 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemerintah di Kabupaten Kutai Kartanegara;
9. Peraturan Bupati No. 33 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum System Penanganan Pengaduan (Whistle Blower System) Tindak Pidana Korupsi di Pemkab. Kutai Kartanegara;
10. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan PTSP dan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan;








Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tentang proses penanganan Pengaduan
2. Memiliki kemampuan dalam penanganan Pengaduan
3. Mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait

Keterkaitan	Peralatan/ dan Perlengkapan
1. Manual Mutu	<ol style="list-style-type: none">1. Data -data pendukung2. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor / dll3. Handphone Andriod4. Jaringan internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Jika SOP penanganan WBS tidak dilaksanakan maka SOP penanganan WBS tidak akan berjalan dengan baik	<ol style="list-style-type: none">1. Surat balasan

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Bidang/Dinas terkait	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1.	Masyarakat/pemohon menuliskan isi aduan/keluhan di website,email,whatshap,sms/form aduan yang telah tersedia dan memasukan kedalam kotak pengaduan						Form Pengaduan	10 Menit	Form Pengaduan	
2.	Kasi memeriksa kotak pengaduan dan website email,whatshap,sms setiap hari, jika tidak ada keluhan maka aktifitas selesai, jika ada maka akan diproses						Form Pengaduan	5 Menit		
3.	Kasi melakukan pemilahan jenis aduan berdasarkan bidang /sub bagian yang dituju dan menyerahkan kepada Kabid						Form Pengaduan	10 Menit		
4.	Kabid menerima hasil pemilahan jenis aduan dan menyerahkan kebidang terkait						Form Pengaduan	3 Menit		
5.	Jika keluhan/aduan untuk bidang informasi, rekomendasi teknik dan evaluasi layanan maka kabid menjawab aduan masyarakat/pemohon pada form pengaduan						Form Pengaduan	3 Jam		
6.	Bidang terkait menindak lanjuti keluhan / aduan dari masyarakat /pemohon pada form pengaduan dan menyerahkan kepada bidang pengendalian dan advokasi						Form Pengaduan	3 Jjam		
7.	Jika diperlukan tindakan peninjauan ke lapangan bersama dinas terkait, maka dibuatkan surat peninjauan						Surat undangan peninjauan	3 jam		
8.	Rapat Hasil Peninjauan Lapangan									

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Bidang/Dinas terkait	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
9.	Kasi membuat draft surat balasan untuk mengirimkan hasil tindak lanjut dari pengaduan masyarakat /pemohon dan menyerahkan kepada Kabid						Form Pengaduan, Surat Balasan	10 Menit		
10.	Kepala Dinas membubuhi tanda tangan pada surat balasan kemudian menyerahkan kepada sub bagian umum dan ketatalaksanaan (Lanjut ke SOP penanganan surat keluar)						Form Pengaduan, Surat Balasan	5 Menit		
11.	Kasi mendistribusikan surat balasan beserta hasil dan tindak lanjut kepada masyarakat /pemohon						Form Pengaduan, Surat Balasan	40 Menit		
12.	Kasi mengarsip berkas /dokumen penanganan aduan dan keluhan						Form Pengaduan, Surat Balasan	3 Menit	Arsip	

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Kepala Dinas	Bidang/Dinas terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	
Keterangan :  : Memulai/mengakhiri Proses  : Aktivitas/Proses  : Keputusan  : Alur Proses					Dibuat Oleh :		Diperiksa Oleh :		Disetujui Oleh :
									
					Hj. Suharningsih, SH. MM		Drs. Bahauddin		Dr.H. Bambang Arwanto, AP., M. Si
					Kasi Pengaduan Dan Advokasi		Kabid Pengendalian Dan Advokasi		Kepala DPMPTSP Kab. Kutai Kartanegara
									