



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

BIDANG PENGENDALIAN DAN ADVOKASI

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/4/2009 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 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 Periznan dan Nonperizinan.

Nomor SOP P.20.4 /DPMPTSP/BID.II.3/057/01/2020

Tanggal Pembuatan 07 JANUARI 2020

Tanggal Revisi -

Tanggal Efektif 07 JANUARI 2020

Disahkan oleh Kepala Dinas



Judul SOP


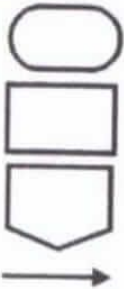



Prosedur Lanjut Penanganan Pengaduan

Kualifikasi Pelaksana

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

Keterkaitan	Peralatan/ dan Perlengkapan
1. Manual Mutu	1. Data -data pendukung 2. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor / dll 3. Jaringan internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Jika SOP tindak lanjut penanganan pengaduan tidak dilaksanakan maka SOP tindak lanjut penanganan pengaduan tidak akan berjalan dengan baik	1. Form pengaduan 2. Surat balasan

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Bidang Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Masyarakat/pemohon menuliskan isi aduan/keluhan di website/ form aduan yang telah tersedia dan memasukan kedalam kotak pengaduan	<pre> graph TD     A([Masyarakat / Pemohon]) --&gt; B[Kasi]     B --&gt; C[Kepala Bidang]     C --&gt; D[Bidang Terkait]     D --&gt; E[Kasi]     E --&gt; F{{Masyarakat / Pemohon}}           </pre>				Form Pengaduan	10 Menit	Form Pengaduan	
2	Kasi memeriksa kotak pengaduan dan website 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 pengendalian dan advokasi maka kabid menjawab aduan masyarakat/pemohon pada form pengaduan					Form Pengaduan	3 Jam		
6	Bidang/OPD terkait menindak lanjuti keluhan / aduan dari masyarakat /pemohon pada form pengaduan dan menyerahkan kepada bidang pengendalian dan advokasi					Form Pengaduan	3 Jjam		
7	Kasi membuat surat balasan untuk mmengirimkan hasil tindak lanjut dari pengaduan masyarakat /pemohon dan menyerahkan kepada Kabid					Form Pengaduan, Surat Balasan	10 Menit		
8	Kepala Bidang 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		
9	Kasi mendistribusikan surat balasan beserta hasil dan tidak lanjut kepada masyarakat /pemohon					Form Pengaduan, Surat Balasan	40 Menit		

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Bidang Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
10	Kasi mengarsip berkas /dokumen penanganan aduan dan keluhan					Form Pengaduan, Surat Balasan	3 Menit	Arsip	
<b>Keterangan :</b>									
		: Memulai / Mengakhiri Proses		: Aktivitas / Proses		: Keputusan		: Alur Proses	
		Dibuat Oleh		Diperiksa Oleh :		Disetujui Oleh			
		 Hj. Suharningsih, SH., MM Kasi Pengaduan Dan Advokasi		 Drs. Bahauddin Kabid Pengendalian dan Advokasi		 Dr.H.Bambang Arwanto, AP., M. Si Kepala DPMPPTSP Kab. Kutai Kartanegara			