

Lampiran III : Keputusan Bupati Dharmasraya

Nomor : 189.1/ /KPTS-BUP/2017

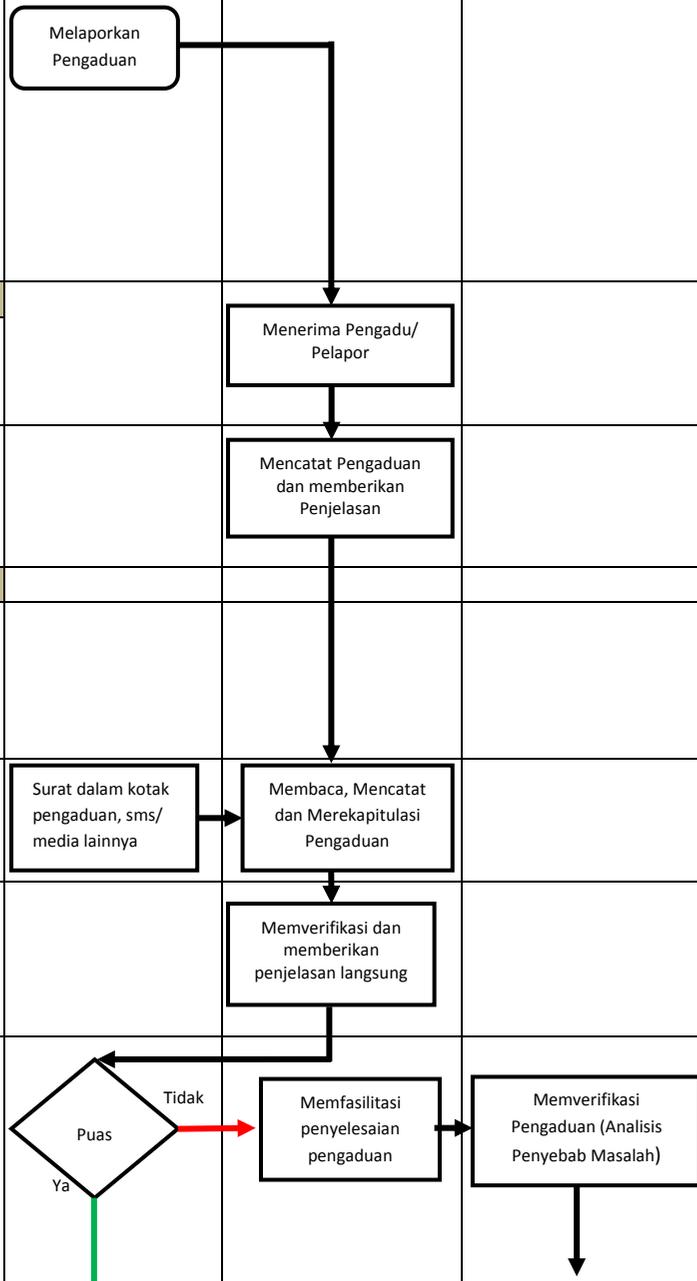
Tanggal : 2017

Tentang : Mekanisme, Alur dan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya

Nama SOP : Penanganan Pengaduan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

 <p style="text-align: center;">DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>	Nomor SOP Tahun 2017
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	ASISTEN PEREKONOMIAN DAN PEMBANGUNAN,  H. ADLISMAN, S.Pd., M.Si. NIP. 19690825 198902 1 002
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); 4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 		
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
Lintas Bidang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengaduan Masyarakat 2. Mekanisme dan Alur Penanganan Pengaduan Masyarakat 	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
<p>Pelanggaran Prosedur, kelalaian dan/atau dengan didasrkan kesengajaan melakukan penyimpangan pelayanan pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh staf/pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat dapat melaporkan pada Tim Penanganan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas/Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat 2. Tim Penanganan Pengaduan (TPP) 	

NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		PELAPOR/ PENGADU	PETUGAS LAYANAN PENGADUAN	TIM PENANGANAN PENGADUAN	KEPALA DINAS	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	13	14	15	16
1.	Pemohon merasa tidak puas atas pelayanan perizinan dan non perizinan, kemudian menyampaikannya kepada petugas layanan pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan yang telah di sediakan;	Melaporkan Pengaduan					1 Hari	Layanan Pengaduan	Pelaporan pengaduan disampaikan kepada Bupati Dharmasraya setiap tahun.
2.	A. Pengaduan Secara Lisan Diterima secara berjenjang mulai dari Petugas Layanan Pengaduan;		Menerima Pengadu/ Pelapor			1. Melalui Telepon/ menemui petugas atau menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Bupati Dharmasraya Cq. Kepala DPMPTSP/ Media lainnya.			
3.	Petugas mencatat, memverifikasi, menelaah dan menindaklanjuti berdasarkan kategori pengaduan;		Mencatat Pengaduan dan memberikan Penjelasan			2. Mengisi formulir yang disediakan 3. Dilaksanakan pada jam kerja.			
	B. Pengaduan Secara Tertulis								
4.	Pengaduan melalui surat / media lainnya ditujukan kepada Bupati Dharmasraya Cq. Kepala DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya;								
5.	Petugas layanan pengaduan membuka kotak pengaduan dan media lainnya setiap hari kerja;	Surat dalam kotak pengaduan, sms/ media lainnya	Membaca, Mencatat dan Merekapitulasi Pengaduan						
6.	Memverifikasi, menelaah berdasarkan kategori pengaduan serta memberikan penjelasan langsung kepada pengadu/ pelapor;		Memverifikasi dan memberikan penjelasan langsung						
7.	Jika Pelapor/ Pengadu belum merasa puas atas penjelasan petugas, pengadu/ pelapor difasilitasi untuk menerima penjelasan dari Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat atas		Memfasilitasi penyelesaian pengaduan	Memverifikasi Pengaduan (Analisis Penyebab Masalah)		5 Hari			



	Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu pada DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya;			Menetapkan Tindakan					
8.	Jika pengaduan tidak dapat ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya dikordinasikan lebih lanjut dengan Kepala DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya untuk dibahas dan diselesaikan;	<pre> graph TD Start(()) --> P{Puas} P -- Ya --> P1[Pernyataan Puas/Tidak Puas] P -- Tidak --> P2[Memfasilitasi penyelesaian pengaduan] P2 --> P3[Melakukan Tindakan (memberikan informasi kepada pengadu)] P3 --> P4[Menetapkan Tindakan] P4 --> P5[Mengkoordinasikan verifikasi Pengaduan (Analisis Penyebab Masalah)] P5 --> P6[Menetapkan Tindakan] P6 --> P7[Melakukan Tindakan (memberikan informasi kepada pengadu/pelapor)] P7 --> P1 P7 --> P8[Selesai] P1 --> P2 P1 --> P8 </pre>					8 Hari		
							14 Hari Kerja		

BUPATI DHARMASRAYA,

SUTAN RISKHA