



**PEMERINTAH KOTA BIMA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jalan Gajah Mada, Kel. PaneKota Bima (NTB) Telp/Fax: (0374) 43214*

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA  
NOMOR : 500.16 / 17.a. / DPMPTSP / I / 2023

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA,

Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan publik serta untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat di bidang perizinan dan non perizinan, dipandang perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2023;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kota Bima di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4418);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaraan Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di daerah Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bima (Lembaran Daerah Kota Bima Tahun 2016 Nomor 183);
10. Peraturan Walikota Bima Nomor 69 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Risiko;
11. Peraturan Walikota Bima Nomor 76 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima;
12. Peraturan Walikota Bima Nomor 81 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA TAHUN 2023.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kota Bima;
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Bima;
3. Walikota adalah Walikota Bima;

4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat dengan DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
5. Kepala adalah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
6. Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah kegiatan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang prosesnya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu loket dan satu tempat.
7. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah bidang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
8. Perizinan adalah proses pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
9. Non Perizinan adalah pemberian rekomendasi dan dokumen lainnya kepada seseorang atau badan hukum tertentu.
10. Standar Pelayanan Operasional yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan memfasilitasi dan melayani kegiatan perizinan dan non perizinan sesuai dengan tugas dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
11. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
12. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
13. Pelaksana adalah aparatur yang melaksanakan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaan tugasnya;
14. Tim Teknis adalah kelompok kerja yang terdiri dari unsur-unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.
15. Pengaduan adalah laporan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai adanya keluhan dalam proses penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dimaksudkan untuk menjadi pedoman dan sarana bagi masyarakat dan petugas dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pengaduan perizinan dan non perizinan;

### Pasal 3

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
2. Untuk pembakuan tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan pelayanan pengaduan kepada masyarakat;
3. Sebagai komitmen atau janji dari pihak Dinas selaku penyedia layanan untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada masyarakat;
4. Sebagai gambaran bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat;
5. Memberikan jalan bagi implementasi pemerintahan yang bersih (*clean government*) yang dapat membuka jalan menuju terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governace*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Masyarakat Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mencakup Pelayanan Pengaduan Masyarakat terhadap kegiatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

## BAB IV HAKEKAT PELAYAN PENGADUAN

### Pasal 5

Hakekat Pelayanan Pengaduan adalah pemberian pelayanan kepada Pengadu/Pengguna Jasa secara adil, terbuka, cepat, tepat, proporsional, efektif dan efisien sehingga memenuhi unsur kepuasan Pengadu/Pengguna Jasa dalam memperoleh layanan publik.

BAB V  
ASAS DAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 6

(1) Asas Penanganan Pengaduan, meliputi :

- a. Asas Keprofesionalan, yaitu pelakasa pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. Asas Persamaan Perlakuan, yaitu setiap penerima layanan berhak mendapatkan perlakuan yang adil;
- c. Asas Keterbukaan, yaitu penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan penanganan pengaduan;
- d. Asas Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan pengaduan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, yaitu pelayanan pengaduan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

(2) Prinsip penanganan pengaduan, meliputi :

- a. Obyektivitas, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu;
- b. Koordinasi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. Efektivitas dan Efisiensi, yaitu kegiatan penanganan pengaduan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat waktu, dan biaya;
- d. Kehati-hatian, yakni penanganan pengaduan dilakukan secara hati-hati dan apabila dibutuhkan harus dijaga kerahasiaannya sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VI  
MAKLUMAT PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 7

Untuk menjamin Pelayanan Pengaduan Masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima "Maklumat Pelayanan Pengaduan", sebagai berikut :

1. Menyiapkan petugas pengaduan yang siap melayani dan berdedikasi tinggi.
2. Menyiapkan ruang dan fasilitas layanan pengaduan masyarakat yang aman dan nyaman.
3. Menyediakan layanan pengaduan yang berkualitas.

5. Menjamin penggunaan seluruh sarana pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Merespon dengan cepat setiap pengaduan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana layanan publik.

## BAB VII

### JENIS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 8

Jenis Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang diselenggarakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, meliputi :

a. Pelayanan Pengaduan Langsung;

Layanan Pengaduan Langsung (Desk Layanan Langsung), yaitu Pengguna Layanan datang langsung ke loket pengaduan dan bertemu langsung dengan petugas yang menangani pengaduan dengan mengisi formulir serta dengan melampirkan foto copy identitas diri dan resi/tanda terima berkas permohonan.

b. Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung.

Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung (Via Media), yaitu Pengguna Layanan dapat mengisi buku pengaduan di loket pengaduan atau mengisi formulir pengaduan dan memasukkannya ke dalam kotak pengaduan yang telah tersedia atau melalui sarana pengaduan yang telah tersedia dengan melampirkan foto copy/scan identitas diri

## BAB VIII

### WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 9

Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan pada hari kerja, mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Hari : Senin - Kamis

- a. Jam Layanan : 08.00 - 15.30 WITA
- b. Istirahat : 12.00 - 13.00 WITA

2. Hari : Jumat

- a. Jam Layanan : 08.00 - 15.30 WITA
- b. Istirahat : 11.00 - 14.00 WITA

BAB IX  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 10

Semua pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan dan telah lengkap persyaratannya diterima dan ditindaklanjuti oleh Tim Pengaduan Masyarakat di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, apabila masalah yang diadukan berada di luar kewenangan OPD maka akan dilakukan koordinasi dengan OPD terkait dalam proses penanganan dan penyelesaian pengaduan tersebut.

Pasal 12

- (1) Pengaduan Masyarakat dengan substansi laporan yang logis dan memadai harus segera dilakukan penanganan terhadap pengaduan yang disampaikan;
- (2) Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang tidak logis dan tidak memadai, misalnya keinginan pengadu yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang – undangan yang berlaku dan OPD tidak mungkin untuk memenuhinya, maka terhadap pengaduan ini tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

Pasal 13

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pasal 12 ayat (1) akan ditetapkan lebih lanjut melalui Keputusan Kepala Dinas.

BAB X  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 14

- (1) Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan baku dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan pengaduan.
- (2) Standar Pelayanan Publik Pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum pada lampiran I sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.

## BAB XI

### MEKANISME / BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 15

Mekanisme / Bagan Alur Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tercantum pada Lampiran II sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.

## BAB XII

### PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

#### PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 16

Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tercantum pada Lampiran III sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini.

## BAB XIII

### EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 17

- (1) Evaluasi terhadap kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara berkala untuk mengetahui sampai sejauh mana keberhasilan pelaksanaan kegiatan dimaksud dan untuk mengetahui kelemahan pelayanan yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- (2) Laporan pengaduan berisi pengelolaan hasil penyelenggaraan pelayanan pengaduan yang memuat informasi mengenai pengaduan masyarakat yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari pengaduan yang belum diselesaikan, penolakan pengaduan disertai dengan alasan penolakannya dan waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap pengaduan agar dilakukan pembuatan laporan tugas pelayanan pengaduan yang telah dilaksanakan dan disampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

## BAB XIV

### PEMBIAYAAN

#### Pasal 18

Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bima Tahun Anggaran 2023, sebagaimana tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun Anggaran



BAB XVI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 19

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kota Bima  
pada tanggal : 4 Januari 2023.

Kepala Dinas,



H. Lalu Sukarsan, S.IP  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19660704 198608 1 003

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA  
 NOMOR : 500.16/ 17. a /DPMPTSP /I / 2023  
 TANGGAL : 4 Januari 2023  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN  
 MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

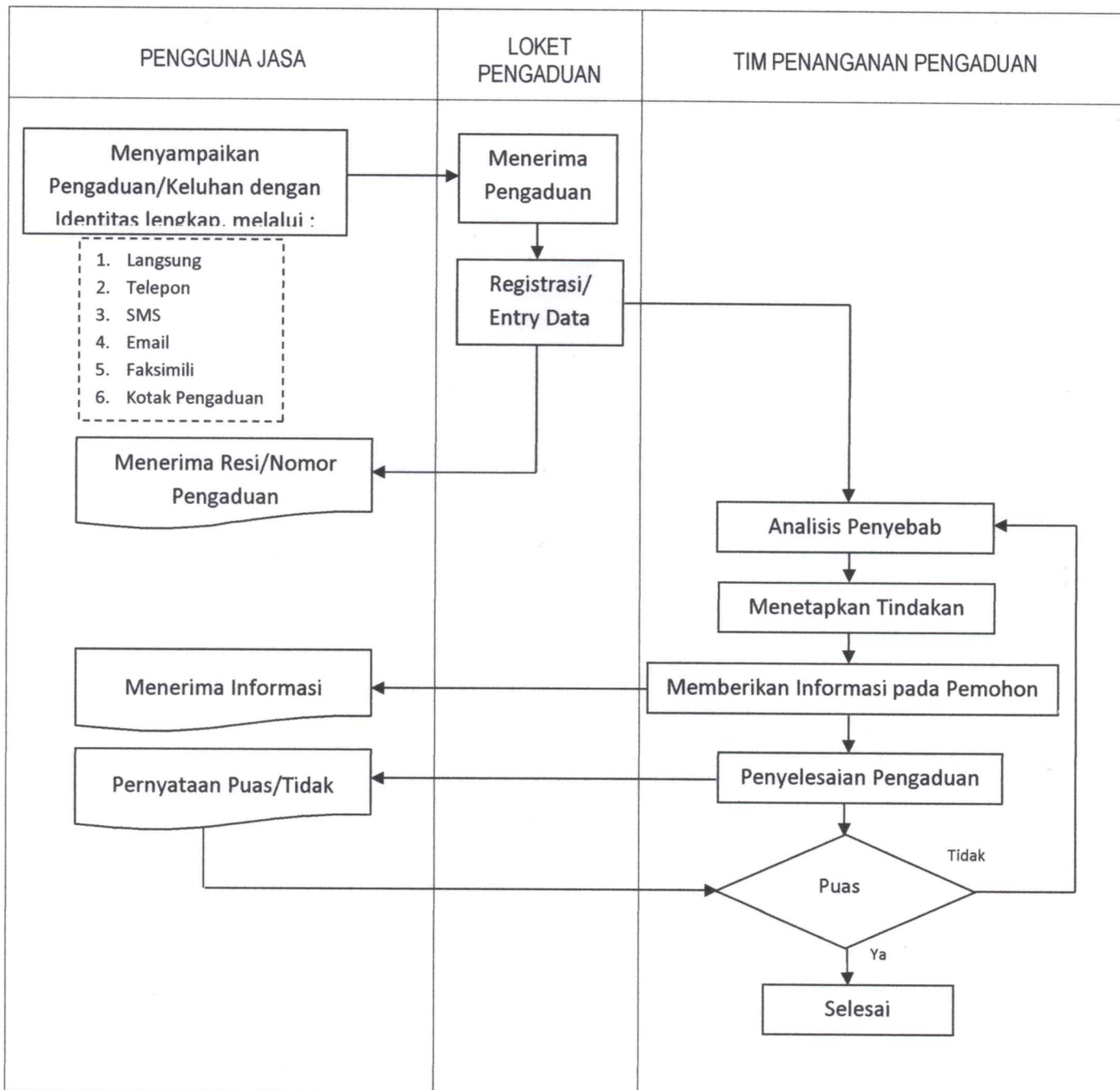
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>5. Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan.</li> </ol>
2.	Maksud dan Tujuan	Agar Penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berjalan tertib, lancar, efektif dan efisien.
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna jasa/Pengadu mendatangi langsung petugas di Loker Pengaduan;</li> <li>b. Mengisi Buku Register Pengaduan;</li> <li>c. Melampirkan foto copy identitas diri.</li> <li>d. Berkonsultasi langsung dengan petugas pengaduan.</li> </ol> </li> <li>2. Pengaduan Tidak Langsung :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan foto copy/scan identitas diri.</li> <li>b. Memasukkan formulir pengaduan ke Kotak Saran dan Pengaduan yang tersedia;</li> <li>c. Pengaduan melalui sarana elektronik :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telp./Faks. : (0374) 43214</li> <li>- Sms : 081 239 566 679</li> <li>- Email : <a href="mailto:dpmptsp.kotabima@gmail.com">dpmptsp.kotabima@gmail.com</a></li> <li>- Website : <a href="http://kpptbimakota.go.id">kpptbimakota.go.id</a></li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
4.	Klasifikasi/Sasaran	Pengaduan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang selenggarakan oleh DPMPTSP Kota Bima.
5.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Terlampir pada lampiran II
6.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung Jangka waktu penyelesaiannya selama 2 (Dua) hari kerja terhitung sejak aduan disampaikan oleh pengguna jasa kepada petugas pengaduan dengan persyaratan lengkap dan benar.</li> <li>2. Pengaduan Tidak Langsung Jangka waktu penyelesaiannya maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja terhitung sejak aduan disampaikan oleh pengguna jasa melalui sarana pengaduan dengan persyaratan lengkap dan benar.</li> </ol>
7.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
8.	Produk Layanan	Layanan Pengaduan Masyarakat

9.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lembar Kerja/Rencana Kerja Anggaran/DPA</li> <li>2. Peraturan Perundang - Undangan</li> <li>3. Formulir Pengaduan.</li> <li>4. Buku Register Pengaduan.</li> <li>5. Telepon/Faks, dan SMS Pengaduan.</li> <li>6. Komputer dan Printer.</li> <li>7. Jaringan Internet</li> <li>8. ATK dan Peralatan Kantor.</li> <li>9. Brosur.</li> <li>10. Loker Pengaduan.</li> <li>11. Kotak Saran &amp; Pengaduan</li> </ol>
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SMU.</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi.</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan mampu dalam pengolahan data.</li> <li>4. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>5. Mengetahui Sistem dan Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat.</li> </ol>
11.	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan yang dilakukan secara berjenjang sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>2. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.</li> </ol>
12	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna Jasa menyampaikan pengaduan kepada Kepala DPMPTSP Kota Bima melalui petugas loket pengaduan/front office, telepon, SMS, Email, faksimile dan Website atau melalui kotak pengaduan yang tersedia. Pengaduan yang menyangkut administrasi perizinan akan ditindak lanjuti oleh DPMPTSP Kota Bima melalui Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Sedangkan pengaduan yang bukan menyangkut administrasi perizinan akan dikoordinasikan dengan OPD terkait. Terhadap saran dan masukan akan disampaikan kepada Kepala DPMPTSP Kota Bima untuk dianalisa atau ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan pengaduan berdasarkan jumlah personil sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Bima tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
14.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan SOP dan Instruksi Kerja.</li> <li>2. Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.</li> <li>3. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan publik.</li> </ol>
15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan lingkungan kerja dengan CCTV.</li> <li>2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran dan kotak P3K.</li> <li>3. Sistem pengamanan jaringan komputer.</li> <li>4. Melaksanakan pelayanan pengaduan dengan sistem antrian, tidak menggunakan calo dan aman dari pungutan liar (pungli).</li> </ol>
16.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).</li> <li>2. Evaluasi Internal terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan atau dengan memberikan penilaian atas prestasi kerja oleh atasan langsung.</li> <li>3. Laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat.</li> </ol>


  
 Kepala Dinas,  
**H.Lalu Sukarsan, S.IP**  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 19660704 198608 1 003

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA  
 NOMOR : 500.16/ 17. a /DPMPTSP /I / 2023  
 TANGGAL : 4 Januari 2023  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP ) PELAYANAN  
 PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN  
 MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

MEKANISME / BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



Kepala Dinas,  
H. Lalu Sukarsan, S.IP  
 Pembina Utama Muda (IV/c)  
 NIP. 19660704 198608 1 003

## PENJELASAN MEKANISME / BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT :

1. Pengguna Jasa menyampaikan Pengaduan/Keluhan melalui : (*Langsung, Telepon, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website*) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loker Pengaduan melakukan registrasi/entry data terhadap pengaduan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Pengaduan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan analisa penyebab terjadinya pengaduan.
5. Tim Penanganan Pengaduan menetapkan tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
6. Tim Penanganan Pengaduan memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
7. Tim Penanganan Pengaduan mengambil tindakan penyelesaian pengaduan. Pengguna Jasa dapat menyampaikan Pernyataan Puas/Tidak Puas baik secara lisan maupun tertulis atas hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan.
8. Apabila Pengguna Jasa merasa Tidak Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan, maka Tim Penanganan Pengaduan akan menganalisa kembali penyebab pengaduan dan mengambil tindakan penyelesaian.
9. Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan maka kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan.

  
Kepala Dinas,  
H. Lulu Sukarsan, S.IP  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19660704 198608 1 003