



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

KEPUTUSAN

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

NOMOR : 069 / 52 /DPMPTSP/I/2018

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

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

TAHUN 2018

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU KOTA
 NOMOR : 0691/52/DPMPTSP/I/2018
 TANGGAL : 23 JANUARI 2018
 BIMA
 TENTANG
 STANDAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR 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"> Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan. 								
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"> Pengaduan Langsung : <ol style="list-style-type: none"> Pengguna jasa/Pengadu mendatangi langsung petugas di Loket Pengaduan; Mengisi Buku Register Pengaduan; Melampirkan foto copy identitas diri. Berkonsultasi langsung dengan petugas pengaduan. Pengaduan Tidak Langsung : <ol style="list-style-type: none"> Mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan foto copy/scan identitas diri. Memasukkan formulir pengaduan ke Kotak Saran dan Pengaduan yang tersedia; Pengaduan melalui sarana elektronik : <table> <tr> <td>- Telp./Faks.</td> <td>: (0374) 43214</td> </tr> <tr> <td>- Sms</td> <td>: 081 239 566 679</td> </tr> <tr> <td>- Email</td> <td>: dpmptsp.kotabima@gmail.com</td> </tr> <tr> <td>- Website</td> <td>: kpptbimakota.go.id</td> </tr> </table> 	- Telp./Faks.	: (0374) 43214	- Sms	: 081 239 566 679	- Email	: dpmptsp.kotabima@gmail.com	- Website	: kpptbimakota.go.id
- Telp./Faks.	: (0374) 43214									
- Sms	: 081 239 566 679									
- Email	: dpmptsp.kotabima@gmail.com									
- Website	: kpptbimakota.go.id									
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"> 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. 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. 								
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"> 1. Lembar Kerja/Rencana Kerja Anggaran/DPA 2. Peraturan Perundang - Undangan 3. Formulir Pengaduan. 4. Buku Register Pengaduan. 5. Telepon/Faks, dan SMS Pengaduan. 6. Komputer dan Printer. 7. Jaringan Internet 8. ATK dan Peralatan Kantor. 9. Brosur. 10. Loket Pengaduan. 11. Kotak Saran & Pengaduan
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMU. 2. Memahami tugas pokok dan fungsi. 3. Memiliki kemampuan mengoperasionalkan komputer dan mampu dalam pengolahan data. 4. Memahami peraturan perundang-undangan. 5. Mengetahui Sistem dan Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11.	Pengawasan Internal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan yang dilakukan secara berjenjang sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
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"> 1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan SOP dan Instruksi Kerja. 2. Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan. 3. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan publik.
15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan lingkungan kerja dengan CCTV. 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran dan kotak P3K. 3. Sistem pengamanan jaringan komputer. 4. Melaksanakan pelayanan pengaduan dengan sistem antrian, tidak menggunakan calo dan aman dari pungutan liar (pungli).
16.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 2. Evaluasi Internal terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan atau dengan memberikan penilaian atas prestasi kerja oleh atasan langsung. 3. Laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat.

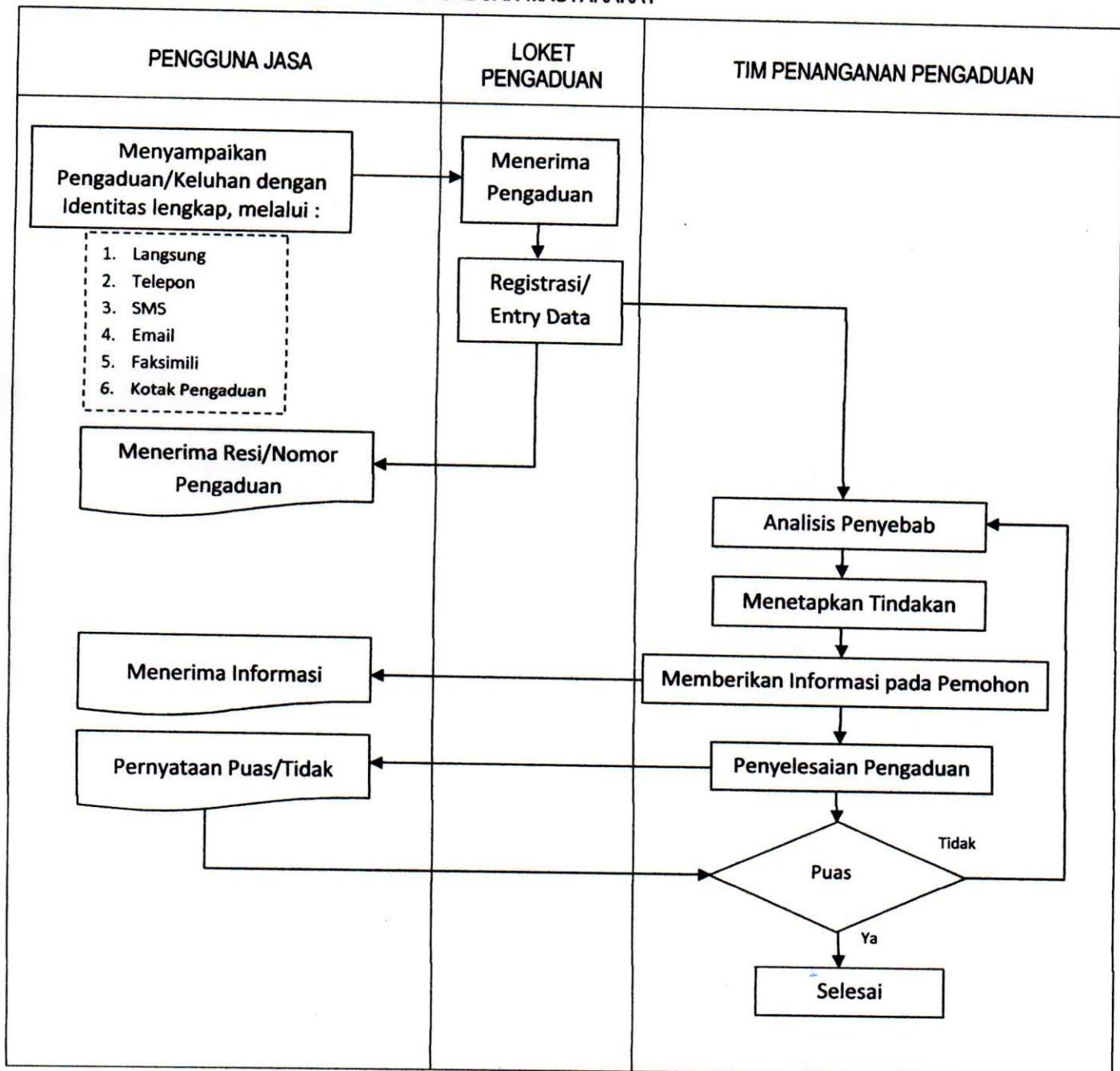
✓ Kepala Dinas

Drs. H. Hajairin M. Saleh
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 19580605 198002 1 004

DAN
BIMA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA
NOMOR : 069 /52./DPMPTSP/I/2018
TANGGAL : 23 JANUARI 2018
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

MEKANISME / BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



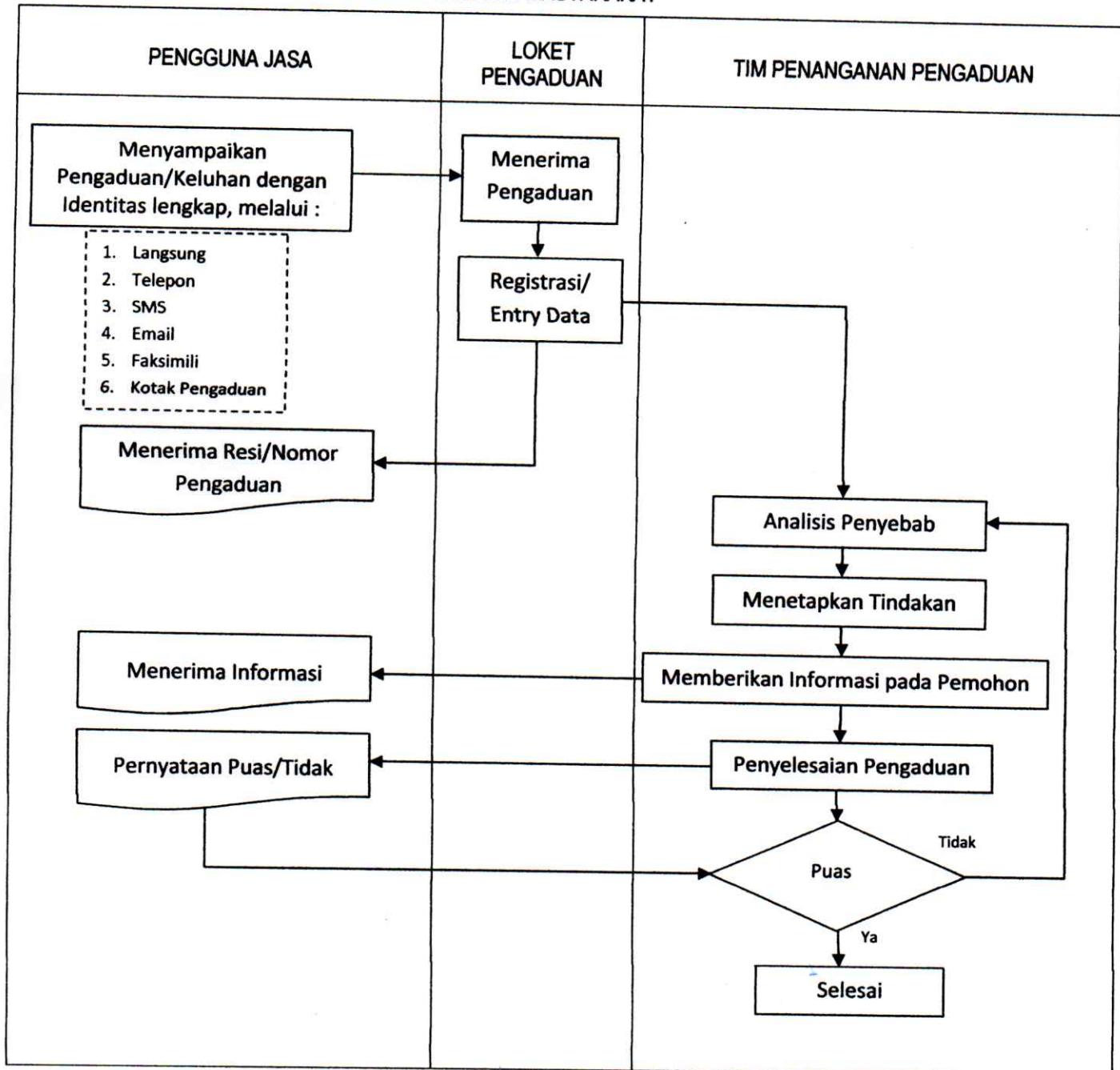
✓ Kepala Dinas,

Drs. H. Hajairin M. Saleh
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 19580225 199901 004

DAN
BIMA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA
NOMOR : 069 /52./DPMPTSP/I/2018
TANGGAL : 23 JANUARI 2018
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

MEKANISME / BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



✓ Kepala Dinas,

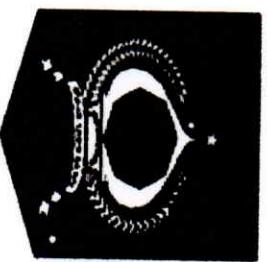
Drs. H. Hajairin M. Saleh
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 19580225 199301 204

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
NOMOR : 069./52/DPMPTSP/I/2018

TANGGAL : 23 JANUARI 2018

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR OPERASI
PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DILAKUKAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BIMA



PEMERINTAH KOTA BIMA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PEMERINTAH KOTA BIMA

DISAHKAN OLEH
Drs. Halairin, MS.

NIP. 39580605 198002 1 004

NOMOR SOP	: 001
TANGGAL PEMBUATAN	: JANUARI 2018
TANGGAL REVISI	: JANUARI 2018
TANGGAL EFektif	: JANUARI 2018
DISAHKAN OLEH	<p style="text-align: right;">KEPALA DINAS,</p> <p style="text-align: right;">Drs. Halairin, MS.</p>
NAMA SOP	: PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
KUALIFIKASI PELAKSANA	<p style="text-align: right;">NIP. 39580605 198002 1 004</p> <ul style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal SMU.2. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi.3. Memahami Peraturan Perundang-Undangan.4. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan pengolahan data.5. Mengetahui prosedur pelayanan pengaduan masyarakat.
KETERKAITAN	<p>PERALATAN/PERLENGKAPAN</p> <ul style="list-style-type: none">1. Lembar Kerja/Rencana Kerja dan Anggaran.2. Formulir, Buku Register, Resi Pengaduan, Brosur.3. Peraturan Perundang-Undangan.4. Jaringan Internet.5. Telepon, Faks, SMS, Kotak Pengaduan dan Saran, Website.6. ATK.7. Meja dan kursi.8. Komputer dan Printer.
PERINGATAN	Apabila pelayanan pengaduan tidak dilaksanakan maka tujuan pelayanan publik tidak akan tercapai.
PENCATATAN & PENDATAAN	Berkas dokumen pengaduan dicatat dan disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	URAIAN PROSEDUR PENGADUAN			PELAKSANA			MUTU BAKU	
	PENGGUNA JASA	LOKET PENGADUAN	TIM PENANGANAN PENGADUAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1.	<ul style="list-style-type: none"> - Pengguna Jasa menyampaikan Pengaduan/Keluhan baik Secara langsung maupun Tidak Langsung (Telepon, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri. - Petugas Loket Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap. 		<p style="text-align: center;">Mulai</p> <pre> graph TD Mulai[Mulai] --> Menerima[Menerima Resi/Nomor Pengaduan] Menerima --> Registrasi[Registrasi/Entri Data] </pre>		Formulir Pengaduan, Telefon, SMS, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website	1 Hari Kerja	Informasi Pengaduan	7
2.	Petugas Loket Pengaduan melakukan registrasi dan entry data terhadap pengaduan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Pengaduan kepada Pengguna Jasa.		<pre> graph TD Registrasi[Registrasi/Entri Data] --> Analisis[Analisis Penyebab] </pre>	Buku Register Pengaduan, Komputer, Printer	1 Hari Kerja	Resi/Nomor Pengaduan		
3.	Tim Pengaduan melakukan analisa penyebab terjadinya pengaduan.		<pre> graph TD Analisis[Analisis Penyebab] --> Formulir[Formulir Pengaduan] </pre>	Formulir Pengaduan	1 Hari Kerja	Data Pengaduan dan Hasil Analisa		
4.	Tim Penanganan Pengaduan menetapkan tindakan yang akan diambil untuk penyelesaian pengaduan.		<pre> graph TD Formulir[Formulir Pengaduan] --> Menetapkan[Menetapkan Tindakan] </pre>	Menetapkan Tindakan	1 Hari Kerja	Penetapan Tindakan Pengaduan		
5.	Tim Penanganan Pengaduan memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.		<pre> graph TD Menetapkan[Menetapkan Tindakan] --> Memberikan[Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa] </pre>	Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa	1 Hari Kerja	Informasi Tindakan Pengaduan		
6.	<ul style="list-style-type: none"> - Tim Penanganan Pengaduan mengambil tindakan penyelesaian pengaduan. - Pengguna Jasa dapat memberikan pernyataan Puas/Tidak Puas secara lisan maupun tertulis atas hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan. 		<pre> graph TD Memberikan[Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa] --> Pernyataan[Pernyataan Puas/Tidak Puas] </pre>	Formulir, Pengaduan Secara Lisan atau Secara Tertulis	1 Hari Kerja	Pernyataan Pada Tindakan Pengaduan		
7.	<ul style="list-style-type: none"> - Apabila Pengguna Jasa merasa Tidak Puas dengan penyelesaian pengaduan, maka Tim Penanganan Pengaduan akan menganalisa penyebab pengaduan dan mengambil tindakan penyelesaian. - Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan maka kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan. 		<pre> graph TD Pernyataan[Pernyataan Puas/Tidak Puas] --> Puas((Puas)) Pernyataan --> Tidak((Tidak)) Puas --> Sellesai[Sellesai] Tidak --> Analisis[Analisis Penyebab] </pre>	Jawaban Pengaduan	1 Hari Kerja	Jawaban Pengaduan		



PEMERINTAH KOTA BIMA

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. Gajah Mada Kel. Pane Telp./Fax : (0374) 43214 - Kota Bima

NOMOR

ANSWER

FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN

PILIH PENGADUAN :

- Saran / Pertanyaan / Informasi
 - Pengaduan / Keluhan / Masalah

Harap di isi dengan lengkap dan benar, pengaduan anda akan ditangani dengan semestinya dan kerahasiaan dijamin

Nama Pelapor :

Jenis Kelamin Laki - Laki
 Perempuan

Nomor Telp./HP :

Pekerjaan :

Alamat/Instansi :

Jalan :

Kelurahan

Recommender :

Propinsi

RT

--	--	--

RW

ISI PENGADUAN

Kota Bima, 2018.

Penguna Jasa/Pelapor,