



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 BIMA
 NOMOR : 069/52/DPMPTSP/II/2018
 TANGGAL : 23 JANUARI 2018
 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"> 1. Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 5. 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"> 1. Pengaduan Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa/Pengadu mendatangi langsung petugas di Loker Pengaduan; b. Mengisi Buku Register Pengaduan; c. Melampirkan foto copy identitas diri. d. Berkonsultasi langsung dengan petugas pengaduan. 2. Pengaduan Tidak Langsung : <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan foto copy/scan identitas diri. b. Memasukkan formulir pengaduan ke Kotak Saran dan Pengaduan yang tersedia; c. Pengaduan melalui sarana elektronik : <ul style="list-style-type: none"> - 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"> 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. 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.
7.	Biaya/Tarif	Rp. 0,- (Nol Rupiah)
8.	Produk Layanan	Layanan Pengaduan Masyarakat

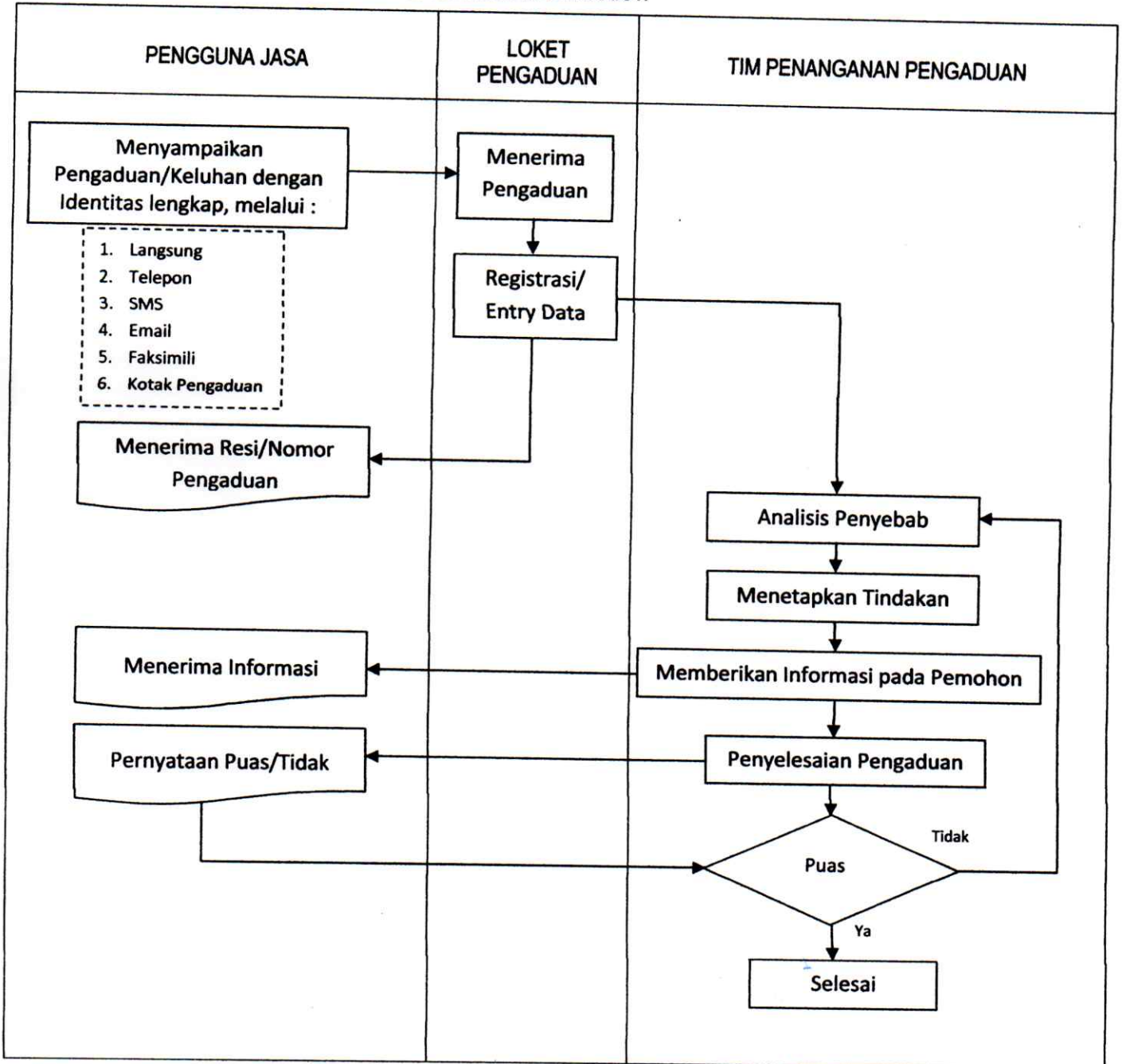
9.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar Kerja/Rencana Kerja Anggaran/DPA 2. Peraturan Perundang - Undangan 3. Formulir Pengaduan. 4. Buku Register Pengaduan. 5. Telepon/Faks, dan SMS Pengaduan. 6. Komputer dan Printer. 7. Jaringan Internet 8. ATK dan Peralatan 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 mengoperasikan 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	<p>Pengguna Jasa menyampaikan pengaduan kepada Kepala DPMPSTSP 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 DPMPSTSP 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 DPMPSTSP Kota Bima untuk dianalisa atau ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
13.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan pengaduan berdasarkan jumlah personil sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Kepala DPMPSTSP Kota Bima tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.</p>
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

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU KOTA BIMA
 NOMOR : 069 / 152 / DPMPTSP / II / 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

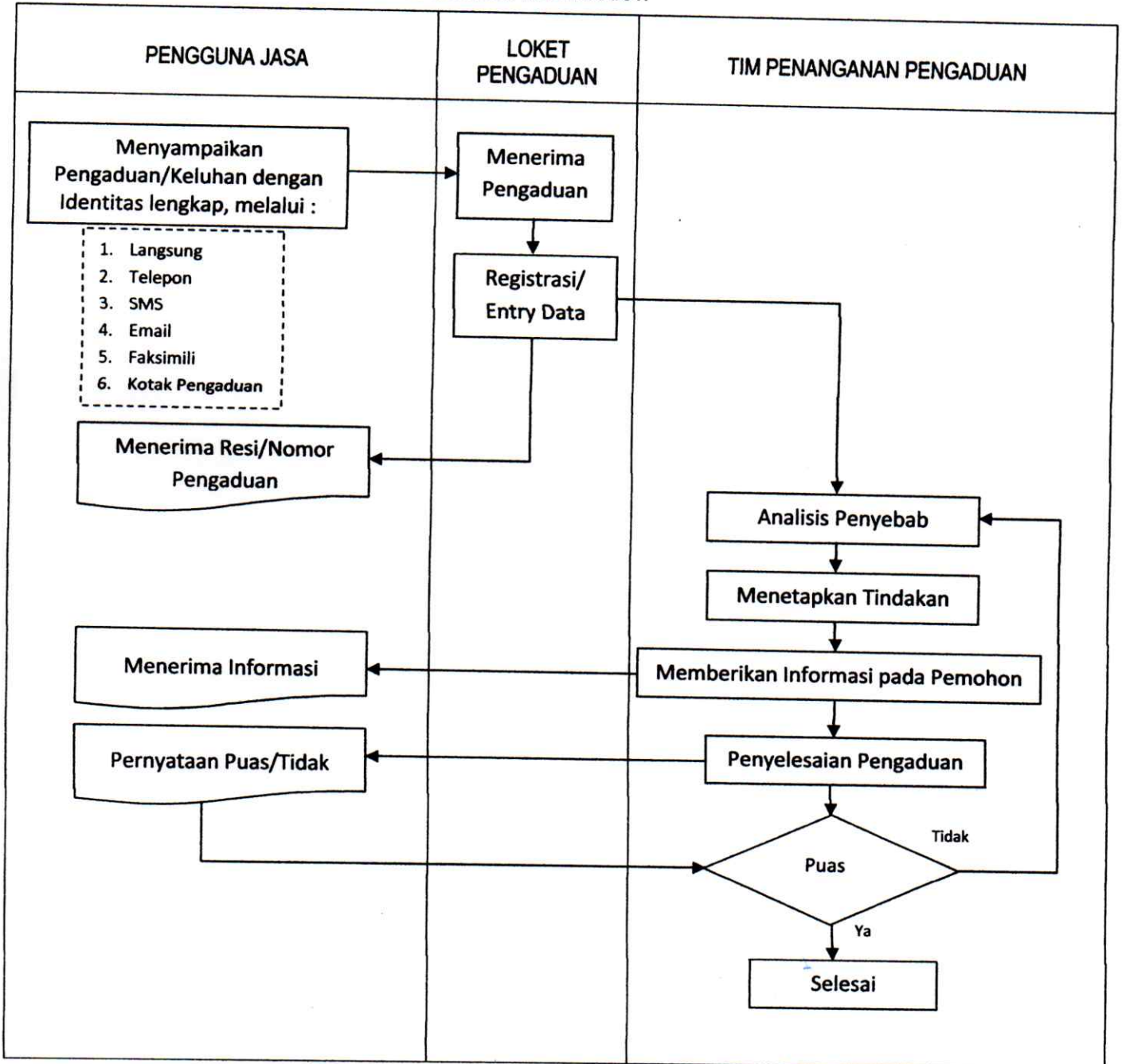


✓ Kepala Dinas

Drs. H. Hajairin M. Saleh
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 050905100001001

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA
 NOMOR : 069 / 152 / DPMPTSP / II / 2018
 TANGGAL : 23 JANUARI 2018
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA

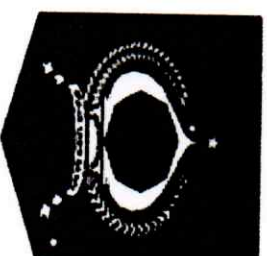
MEKANISME / BAGAN ALUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



✓ Kepala Dinas

[Signature]
 Drs. H. Hajairin M. Saleh
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 050905 10000 1 001

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
NOMOR : 069...../52 /DPMPTSP/2018
TANGGAL : 23 Januari 2018
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT P
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU S
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



PEMERINTAH KOTA BIMA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

	NOMOR SOP	: 001
	TANGGAL PEMBUATAN	: JANUARI 2018
	TANGGAL REVISI	: JANUARI 2018
	TANGGAL EFEKTIF	: JANUARI 2018
	DISAHKAN OLEH	 KEPALA DINAS,
	NAMA SOP	: PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT D.s. Halaitin, MS. NIP. 9580605 198002 1 004
	KUALIFIKASI PELAKSANA	<ol 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.
	PERALATAN/PERLENGKAPAN	<ol 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.
	PENCATATAN & PENDATAAN	Berkas dokumen pengaduan dicatat dan disimpan dalam bentuk data manual dan data elektronik
	PERINGKATAN	
	PERINGATAN	Apabila pelayanan pengaduan tidak dilaksanakan maka tujuan pelayanan publik tidak akan tercapai.
	KETERKAITAN	
	SOP Pelayanan Perizinan	

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	URAIAN PROSEDUR PENGADUAN	PELAKSANA				MUTU BAKU																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
		PENGUNJA 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 Loker Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap. 																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		

