PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG
Jalan Yos Sudarso No.18 Telp (0719) 24607 Fax (0719) 24607

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG

NOMOR: 188.46/023/KEP/DPMPTSPP/2022

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN OFFLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG,

Menimbang :a. bahwa dalam rangka tindak lanjuk Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Offline pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821);

2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618)
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Belitung Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Belitung (Lembaran Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2009 Nomor 4);
16. Peraturan Bupati Belitung Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Belitung (Berita Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2011 Nomor 13);
17. Peraturan Bupati Belitung Nomor 30 Tahun 2016 tentang Nomenklatur Perangkat Daerah Kabupaten Belitung (Berita Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2016 Nomor 30);
18. Peraturan Bupati Belitung Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung (Berita Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2016 Nomor49);
19. Peraturan Bupati Belitung Nomor 33 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan NonPerizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung (Berita Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2021 Nomor 33);
20. Peraturan Bupati Belitung Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Kabupaten Belitung (Berita Daerah Kabupaten Belitung Tahun 2021 Nomor 34);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

KESATU : Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Offline pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung, yang terdiri dari :

1. Pelaporan;
   - Mencatat atas laporan;
   - Menyusun redaksi jawaban/tanggapan atas laporan;
   - Memastikan informasi laporan tersampaikan kepada pimpinan;
2. Tindak Lanjut Pelaporan;
   - Memastikan adanya tindak lanjut dilapangan (apabila diperlukan);
   - Data pengaduan yang masuk, dicatat secara periodik dan direkapitulasi untuk dianalisis dan dijadikan bahan laporan kepada pimpinan;
3. Penutupan Laporan.
   - Melakukan Monitoring dan evaluasi secara regular agar setiap laporan terdisposisikan dengan tepat, serta ditindaklanjuti dan dijawab dengan tepat, dimana rekapitulasi laporan dengan status Selesai, Proses, dan Belum akan dibuat Laporannya kepada pimpinan untuk menjadi bahan evaluasi.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Offline pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung, sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpandan
pada tanggal 03 Januari 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan
Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian
Kabupaten Belitung

NURMAN SUNANDA, SE
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196508051994031006

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG
NOMOR : 188.46/023/KEP/DPMPTSPP/2022
TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN OFFLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PROSES LAYANAN PENGADUAN OFFLINE

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN BELITUNG	NOMOR SOP	: 188.46/022/KEP/DPMPTSPP/2022
	TANGGAL PEMBUATAN	: 03 Januari 2022
	TANGGAL REVISI	: --
	TANGGAL EFEKTIF	: 03 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	**KEPALA DPMPTSPP KABUPATEN BELITUNG** **NURMAN SUNANDA, SE** **NIP : 196508051994031006**

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah; 8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.	1. Mengetahui Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik; 2. Menguasai Pengoperasian Perangkat Komputer;
KETERKAITAN	**PERALATAN/ PERLENGKAPAN:**
SOP Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan NonPerizinan SOP Pengawasan	1. PC dan Printer, Link, Situs, Website, Aplikasi; 2. ATK; 3. Formulir Permohonan Pengaduan; 4. Identitas Pelapor
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka Masyarakat dan Pelaku Usaha akan terhambat mendapatkan tanggapan penyelesaian pengaduan, sehingga tidak terwujud kepuasan dalam pelayanan publik.	1. Pelaporan; 2. Tindak Lanjut Pelaporan; dan 3. Penutupan Pelaporan.

Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan

A. Data Kegiatan

1	Judul SOP	:		Proses Layanan Pengaduan Offline
2	Jenis Kegiatan	:		Pelayanan Publik
3	Penanggung Jawab	:		Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung
a.	Produk	:		SOP Proses Layanan Pengaduan Online
b.	Kegiatan	:		Proses Layanan Pengaduan Offline pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung
4	Scope (Ruang Lingkup)	:		Pemerintah Kabupaten Belitung

B. Identifikasi Kegiatan

1	Judul Kegiatan	:		Proses Layanan Pengaduan Offline
2	Persyaratan Pelayanan		1	Surat Pengaduan/ laporan pengaduan
			2	Dokumen yang berhubungan dengan materi pengaduan
			3	Bukti-bukti pelanggaran (foto-foto dan dokumen-dokumen) lain yang mendukung

C. Identifikasi Langkah

	Langkah Awal		1	Pelapor mengirimkan surat atau mendatangi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung untuk melaporkan masalah yang berhubungan dengan produk layanan perizinan berusaha dan nonberusaha;
	Langkah Utama		2	Petugas Loket Pelayanan Informasi dan Pengaduan, melakukan pencatatan pada agenda surat masuk dan memberi lembaran disposisi untuk diteruskan ke Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan;
			3	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan memberikan catatan untuk diketahui dan diteruskan ke Sekretaris Dinas (DPMPTSPP);
			4	Sekretaris Dinas (DPMPTSPP) Kab.Belitung memberikan catatan untuk mengetahui dan dilanjutkan ke Kepala Dinas (DPMPTSPP);
			5	Kepala Dinas (DPMPTSPP) Kab. Belitung memberikan disposisi pada lembar disposisi dan diteruskan pada Bidang yang menangani Pengaduan melalui Sekretaris Dinas ;
			6	Sekretaris Dinas (DPMPTSPP) Kab.Belitung meneruskan lembar disposisi Bidang yang menangani pengaduan;
			7	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan memberikan catatan dalam lembar disposisi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan agar laporan pengaduan dimaksud dapat diselesaikan secepatnya;
			8	Pejabat Pengelola Pengaduan mempelajari pengaduan dengan mengumpulkan dan menganalisis bahan-bahan serta mengadakan rapat-rapat yang mungkin dapat diikuti oleh staf/pejabat yang berada dilingkungan Dinas maupun luar dinas dan mungkin dapat diikuti oleh Pelapor Pengaduan dan melaporkan hasil kerja ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang yang bersangkutan dan Sekretaris Dinas;
			9	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan mempelajari hasil kerja jika telah sesuai diberikan pada staf untuk diproses dan langsung diberikan kepada Sekretaris Dinas dan jika belum agar dilakukan kelengkapan lain untuk mendukung laporan;
			10	Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung mempelajari laporan kerja tim penyelesaian masalah perizinan dan memberikan catatan bahwa sudah dipelajari dan diteruskan kepada Kepala Dinas

			11	Kepala Dinas (DPMPTSPP) Kab. Belitung melakukan verifikasi/pemeriksaan terakhir (Ya/Tidak Menyetujui) sebelum melakukan penandatanganan, jika Tidak Menyetujui dapat memberikan alasan perbaikan dan dikembalikan kepada bidang yang menangani pengaduan untuk segera dilakukan perbaikan, jika Ya/Menyetujui kepala Dinas melakukan tanda tangan ;
			12	Pejabat Pengelola Pengaduan, memberikan nomor dan mencatat di buku agenda keluar dan mengirimkan kepada yang melakukan pengaduan dan arsipnya diserahkan kepada arsiparis;
			13	Staf pengantar surat mengirimkan surat /laporan balasan kepada Pelapor Pengaduan;
	Langkah Akhir		14	Pelapor Pengaduan menerima jawaban hasil analisis materi pengaduan.

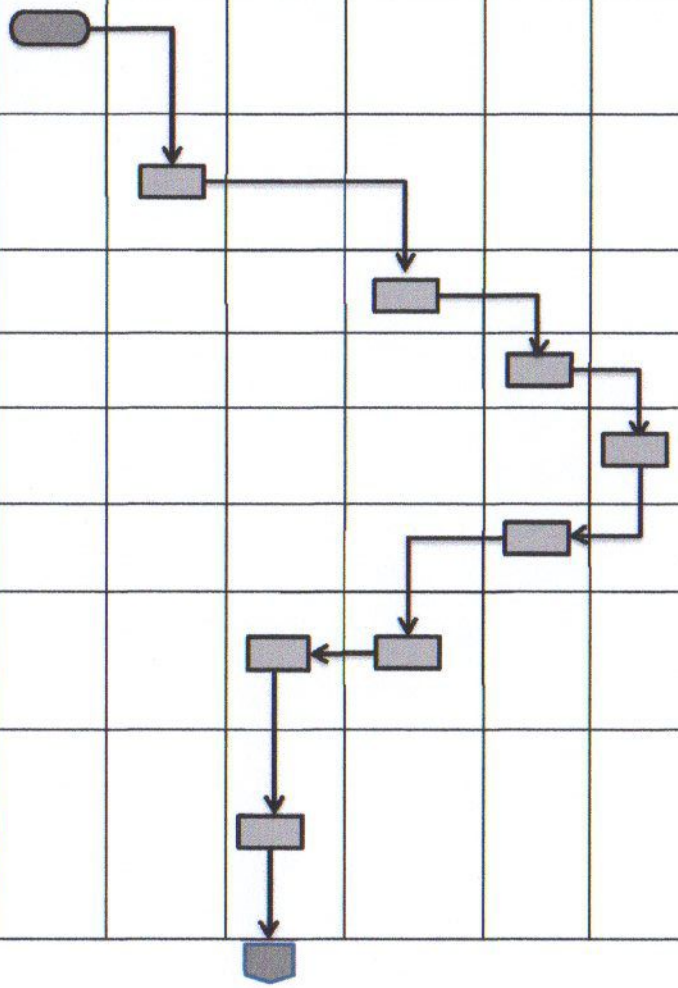
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN

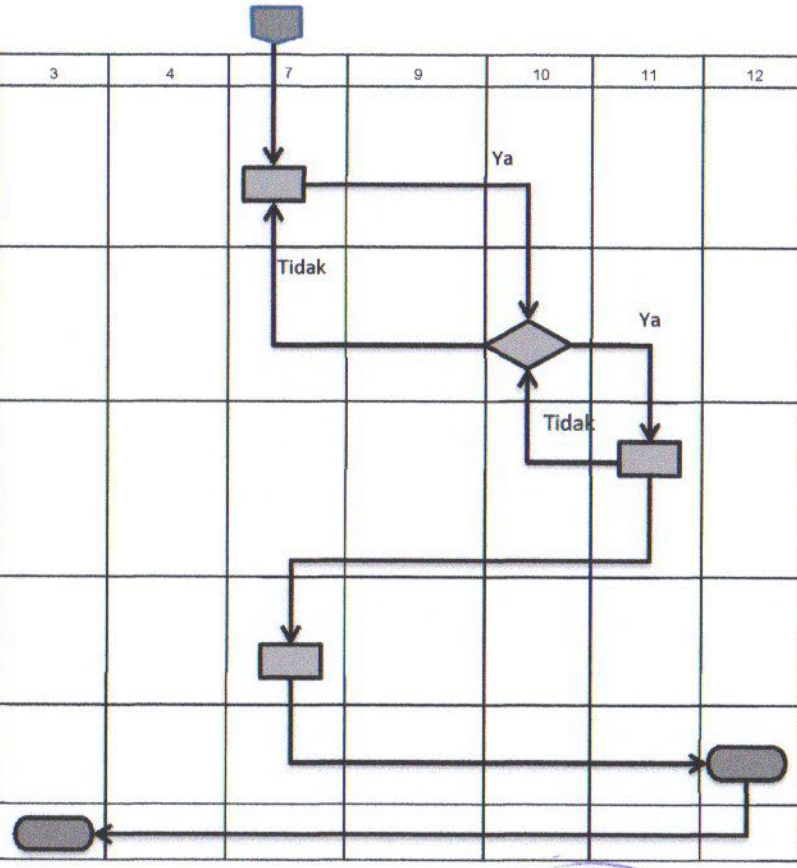
PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN

NURMAN SUNANDA, SE
NIP.196508051994031006

Prosedur : Proses Penyelesaian Pengaduan

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA							MUTU BAKU			Keterangan
		Pelapor	Petugas Loket Pelayanan	Pejabat Pengelola Pengaduan	Kabid PPPNPP	Sekretaris	Kepala Dinas	Penyimpan Data / Arsip	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	7	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Pelapor mengirimkan surat atau mendatangi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung untuk melaporkan masalah yang berhubungan dengan produk layanan perizinan berusaha dan nonberusaha;								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	5 Menit	Berkas Pengaduan	
2	Petugas Loket Pelayanan Informasi dan Pengaduan, melakukan pencatatan pada agenda surat masuk dan memberi lembaran disposisi untuk diteruskan ke Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan;								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	20 Menit	Berkas Pengaduan	
3	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan memberikan catatan untuk diketahui dan diteruskan ke Sekretaris Dinas (DPMPTSPP);								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	15 Menit	Pengaduan tercatat pada agenda masuk	
4	Sekretaris Dinas (DPMPTSPP) Kab.Belitung memberikan catatan untuk mengetahui dan dilanjutkan ke Kepala Dinas (DPMPTSPP);								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	5 Menit	Berkas pengaduan yang telah diberi lembar disposisi	
5	Kepala Dinas (DPMPTSPP) Kab. Belitung memberikan disposisi pada lembar disposisi dan diteruskan pada Bidang yang menangani Pengaduan melalui Sekretaris Dinas ;								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	20 Menit	Berkas pengaduan yang telah diarahkan oleh kepala Dinas pada lembar disposisi	
6	Sekretaris Dinas (DPMPTSPP) Kab.Belitung meneruskan lembar disposisi Bidang yang menangani pengaduan;								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	5 Menit	Berkas pengaduan yang telah di disposisi kadin diarahkan ke kabid yang membidangi	
7	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan memberikan catatan dalam lembar disposisi kepada Pejabat Pengelola Pengaduan agar laporan pengaduan dimaksud dapat diselesaikan secepatnya;								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	15 Menit	Berkas pengaduan yang telah di disposisi oleh kabid ybd untuk diselesaikan kepala seksi pengaduan dan informasi	
8	Pejabat Pengelola Pengaduan mempelajari pengaduan dengan mengumpulkan dan menganalisis bahan-bahan serta mengadakan rapat-rapat yang mungkin dapat diikuti oleh staf/pejabat yang berada dilingkungan Dinas maupun luar dinas dan mungkin dapat diikuti oleh Pelapor Pengaduan dan melaporkan hasil kerja ke Kepala Dinas melalui Kepala Bidang yang bersangkutan dan Sekretaris Dinas;								Surat Pengaduan/laporan pengaduan	15 Menit	Pejabat Pengelola Pengaduanmempelajari dan membuat jadwal penyelesaian serta mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung	





1	2	3	4	7	9	10	11	12	13	14	15	16
9	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dan Pengaduan mempelajari hasil kerja jika telah sesuai diberikan pada staf untuk diproses dan langsung diberikan kepada Sekretaris Dinas dan jika belum agar dilakukan kelengkapan lain untuk mendukung laporan;								Surat Balasan dan dokumen pendukung	240 menit	Laporan hasil kerja penelitian Pejabat Pengelola Pengaduan	
10	Sekretaris Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian Kabupaten Belitung mempelajari laporan kerja tim penyelesaian masalah perizinan dan memberikan catatan bahwa sudah dipelajari dan diteruskan kepada Kepala Dinas								Surat Balasan dan dokumen pendukung	5 Menit	berkas laporan hasil penelitian	
11	Kepala Dinas (DPMPTSPP) Kab. Belitung melakukan verifikasi/pemeriksaan terakhir (Ya/Tidak Menyetujui) sebelum melakukan penandatanganan, jika Tidak Menyetujui dapat memberikan alasan perbaikan dan dikembalikan kepada bidang yang menangani pengaduan untuk segera dilakukan perbaikan, jika Ya/Menyetujui kepala Dinas melakukan tanda tangan ;								Surat Balasan dan dokumen pendukung	5 Menit	berkas laporan hasil penelitian	
12	Pejabat Pengelola Pengaduan, memberikan nomor dan mencatat di buku agenda keluar dan mengirimkan kepada yang melakukan pengaduan dan arsipnya diserahkan kepada arsiparis;								Surat Balasan dan dokumen pendukung	20 Menit	berkas laporan hasil penelitian	
13	Staf pengantar surat mengirimkan surat /laporan balasan kepada Pelapor Pengaduan;								Surat Balasan dan dokumen pendukung	15 Menit	berkas laporan hasil penelitian	
14	Pelapor Pengaduan menerima jawaban hasil analisis materi pengaduan.								Surat Balasan dan dokumen pendukung	5 Menit	surat tanggapan pengaduan	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN PERINDUSTRIAN

PEMERINTAH KABUPATEN BELITUNG
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PERINDUSTRIAN

NURMAN SUNANDA, SE
NIP.196508051994031006