



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

LAYANAN PENGADUAN *ONLINE*

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



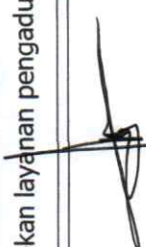


NOMOR: 503/18 /DPMPTSP

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**










PUSAT PERKANTORAN DAN PEMUKIMAN TERPADU PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
Jalan Pulau Bangka Kelurahan Air Itam Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang Kode Pos 33146
Telpon (0717) 422-094, Email: dpmptsp.babel@gmail.com Website: dpmptsp.babelprov.go.id

DAFTAR REVISI STANDAR OPERISONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN *ONLINE*

[illegible]

| | | |
|---|--|---|
|  <p align="center"> PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG </p> <p> PUSAT PERKANTORAN DAN PEMUKIMAN TERPADU PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG Jalan Pulau Bangka Kelurahan Air Itam Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang Kode Pos 33146 Telpun (0717) 422-094, Email: dpmpptsp.babel@gmail.com Website: dpmpptsp.babelprov.go.id </p> | | NOMOR SOP : 503/ 18 /DPMPPTSP TGL. PEMBUATAN : 26 Januari 2022 TGL. REVISI : - TGL. EFEKTIF : 26 Januari 2022 NAMA SOP : Layanan Pengaduan <i>Online</i> |
| PENGESAHAN <div align="center">  KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DARLAN, S.Pd., M.M. PEMBINA UTAMA MUDA NIP.19691206 200212 1 001 </div> | | KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Memahami peraturan perundang - undangan mengenai pelayanan perizinan, serta peraturan perundang - undangan lain sesuai bidang tugasnya. 2. Mampu mengoperasikan komputer. 3. Memahami tata naskah dinas mengenai persuratan. |
| KETERKAITAN 1. SOP Layanan Mediasi 2. SOP Monitoring Pengaduan | | PERALATAN/PERLENGKAPAN 1. Ruang Kerja 2. Meja, kursi 3. Komputer 4. Printer 5. ATK 6. Wifi/Jaringan Internet |
| SYARAT 1. Identitas Pelapor. 2. Bukti ataupun keterangan pendukung. Catatan :Pengaduan tetap ditindaklanjuti meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap apabila informasi Pengaduan logis dan memadai. | | PENCATATAN DAN PENDATAAN 1. Buku Pengaduan 2. Tindak Lanjut Pengaduan |
| PERINGATAN Menyebabkan layanan pengaduan tidak tertangani dengan baik | | Paraf : <div align="center">  Meza Yuhendra, S.E. </div> |
| Paraf : <div align="center">  Darlan, S.Pd., M.M. </div> | | Paraf : <div align="center">  Darlan, S.Pd., M.M. </div> |

Flowchart SOP Layanan Pengaduan Online

| No. | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | Keterangan | |
|-----|--|---|---|---|---|---|--|---|-------------------|---|---|
| | | Petugas Pelayanan | Sub Kordinator Pengelolaan Pengaduan dan Evaluasi Perizinan | Sub Kordinator Perizinan 1 dan 2 | Kordinator Pelayanan Perizinan Terpadu | Kepala Dinas | OPD Teknis/ Kementerian Investasi | Persyaratan/ Perlengkapan | Waktu (105 Menit) | | Output |
| 1 | Menerima pengaduan masyarakat dari SP4N LAPOR, Website, WhattApp, email serta mencatat ke buku pengaduan. |  | | | | | | Identitas Pelapor, Bukti atau Keterangan Pendukung (Berkas Pengaduan Pemohon) | 5 Menit | Cetakan Pengaduan Masyarakat, Buku Pengaduan | |
| 2 | Menerima laporan pengaduan dari Petugas Pengaduan. | |  | | | | | Berkas Pengaduan Pemohon , Buku Pengaduan | 5 Menit | Paraf pada Buku Pengaduan | |
| 3 | Kordinasi untuk menindaklanjuti pengaduan yang ada. | | |  | | | | Berkas Pengaduan Pemohon , Buku Pengaduan | 5 Menit | Tindaklanjuti Pengaduan, Paraf pada Buku Pengaduan | |
| 4 | Jika pengaduan berhubungan dengan Teknis Perizinan atau aplikasi perizinan OSS RBA. | | | |  | | | Berkas Pengaduan Pemohon , Buku Pengaduan | 10 Menit | Konsep Surat, Paraf pada Buku Pengaduan | |
| 5 | Membuat Surat sesuai hasil kordinasi kepada OPD Teknis ataupun Kementerian Investasi jika berhubungan dengan OSS RBA | | | |  | | | Konsep Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon | 10 Menit | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, | |
| 6 | Memverifikasi Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat. | | | | |  | | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon | 5 Menit | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, | |
| 7 | Mengetahui dan menanda tangani Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat kepada OPD Teknis/Kementerian Investasi | | | | | |  | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon | 5 Menit | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, | |
| 8 | Menyiapkan Surat dengan melampirkan berkas permohonan masyarakat dan menyampaikannya (langsung ataupun melalui Pos), memberitahukan Pemohon bahwa akan ditindak lanjuti oleh Instansi yang berwenang secara langsung | |  | | | | | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon | 30 Menit | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat,, Informasi ke Pemohon | |
| 9 | Menerima, menyelesaikan pengaduan masyarakat dengan menindaklanjuti langsung ke Pemohon. | | | | | |  | Surat Pemohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon | 30 Menit | Tanda Terima Surat | Pemohon langsung dihubungi Kemeninves/ OPD Teknis |


Paraf :
Tim Penyusun SOP: **Meza Yuhendra, S.E.**

Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh isi dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tanpa izin dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.


Paraf :
Kepala Dinas: **Darlan, S.Pd., M.M.**

[illegible]

Kepala Dinas:
Darlan, S.Pd., M.M.