



# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

## **LAYANAN PENGADUAN *OFFLINE***





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

**NOMOR: 503/23/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](mailto:dpmptsp.babel@gmail.com) Website: [dpmptsp.babelprov.go.id](http://dpmptsp.babelprov.go.id)

[illegible]

 <p align="center"> <b>PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</b>  <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>  <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b>  <b>PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</b> </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: <a href="mailto:dpmpstp.babel@gmail.com">dpmpstp.babel@gmail.com</a> Website: <a href="http://dpmpstp.babelprov.go.id">dpmpstp.babelprov.go.id</a> </p>		<p>NOMOR SOP : 503/ 23 /DPMPSTP</p> <p>TGL. PEMBUATAN : 26 Januari 2022</p> <p>TGL. REVISI : -</p> <p>TGL. EFEKTIF : 26 Januari 2022</p> <p>NAMA SOP : Layanan Pengaduan <i>Offline</i></p>
<p align="center"> <b>PENGESAHAN</b>    <b>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL</b>  <b>DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b>  <b>DARLAN, S.Pd., M.M.</b>  <b>PEMBINA UTAMA MUDA</b>  <b>NIP.19691206 200212 1 001</b> </p>		
<p align="center"> <b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>              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.           </p>		
<p align="center"> <b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>              1. Ruang Kerja              2. Meja, kursi              3. Komputer              4. Printer              5. ATK           </p>		
<p align="center"> <b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>              1. Buku Pengaduan              2. Tindak Lanjut Pengaduan           </p>		
<p align="center"> <b>DASAR HUKUM</b>              1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.              2. Perpres Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.              3. Permenpan-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.              4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.              5. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 57 tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.           </p>		
<p align="center"> <b>KETERKAITAN</b>              1. SOP Layanan Mediasi              2. SOP Monitoring Pengaduan           </p>		
<p align="center"> <b>SYARAT</b>              1. Identitas Pelapor.              2. Bukti ataupun keterangan pendukung.  <b>Catatan :Pengaduan tetap ditindaklanjuti meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap apabila informasi Pengaduan logis dan memadai.</b> </p>		
<p align="center"> <b>PERINGATAN</b>              Menyebabkan layanan pengaduan tidak tertangani dengan baik           </p>		
<p>Paraf : </p> <p>Tim Penyusun SOP: <b>Meza Yuhendra, S.E.</b></p>	<p>Paraf : </p> <p>Kepala Dinas: <b>Darlan, S.Pd., M.M.</b></p>	



# Flowchart SOP Layanan Pengaduan Offline

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Petugas Pelayanan	Sub Koordinator Pengelolaan Pengaduan dan Evaluasi Perizinan	Sub Koordinator 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 Kotak Pengaduan (formulir pengaduan) atau langsung dari masyarakat serta mencatat ke buku pengaduan.							Identitas Pelapor, Bukti atau Keterangan Pendukung, Formulir Pengaduan (Berkas Pengaduan Pemohon)	5 Menit	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	Tindak lanjut 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 Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon	10 Menit	Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat,	
6	Memverifikasi Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.							Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon	5 Menit	Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat,	
7	Mengetahui dan menanda tangani Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat kepada OPD Teknis/Kementerian Investasi							Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon	5 Menit	Surat Permohonan 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 berkenang secara langsung							Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon	30 Menit	Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat,, Informasi ke Pemohon	
9	Menerima, menyelesaikan pengaduan masyarakat dengan menindaklanjuti langsung ke Pemohon.							Surat Permohonan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat, Berkas Pengaduan Pemohon	30 Menit	Tanda Terima Surat	Pemohon langsung dihubungi Kemeninves/ OPD Teknis

Paraf :	Dilarang menggunakan sebagian atau seluruh isi dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Puntu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tanpa izin dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Puntu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.	Paraf :
Tim Penyusun SOP: <b>Meza Yuhendra, S.E.</b>		Kepala Dinas: <b>Darlan, S.Pd., M.M.</b>

[illegible]

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