



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

Nomor Standar Operasional Prosedur	: II/SOP-PELAYANAN PENGADUAN /DPMPTSP/2020
Tanggal Pembuatan	: 05 MEI 2020
Tanggal Revisi	:
Tanggal Pengesahan	:
Disahkan Oleh	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung <u>Perryanis, S.Sos, M.Si</u> Pembina Utama Muda NIP. 19671213 199003 1 006
Nama Standar Operasional Prosedur	: PELAYANAN PENGADUAN PENYELENGGARAAN PTSP

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

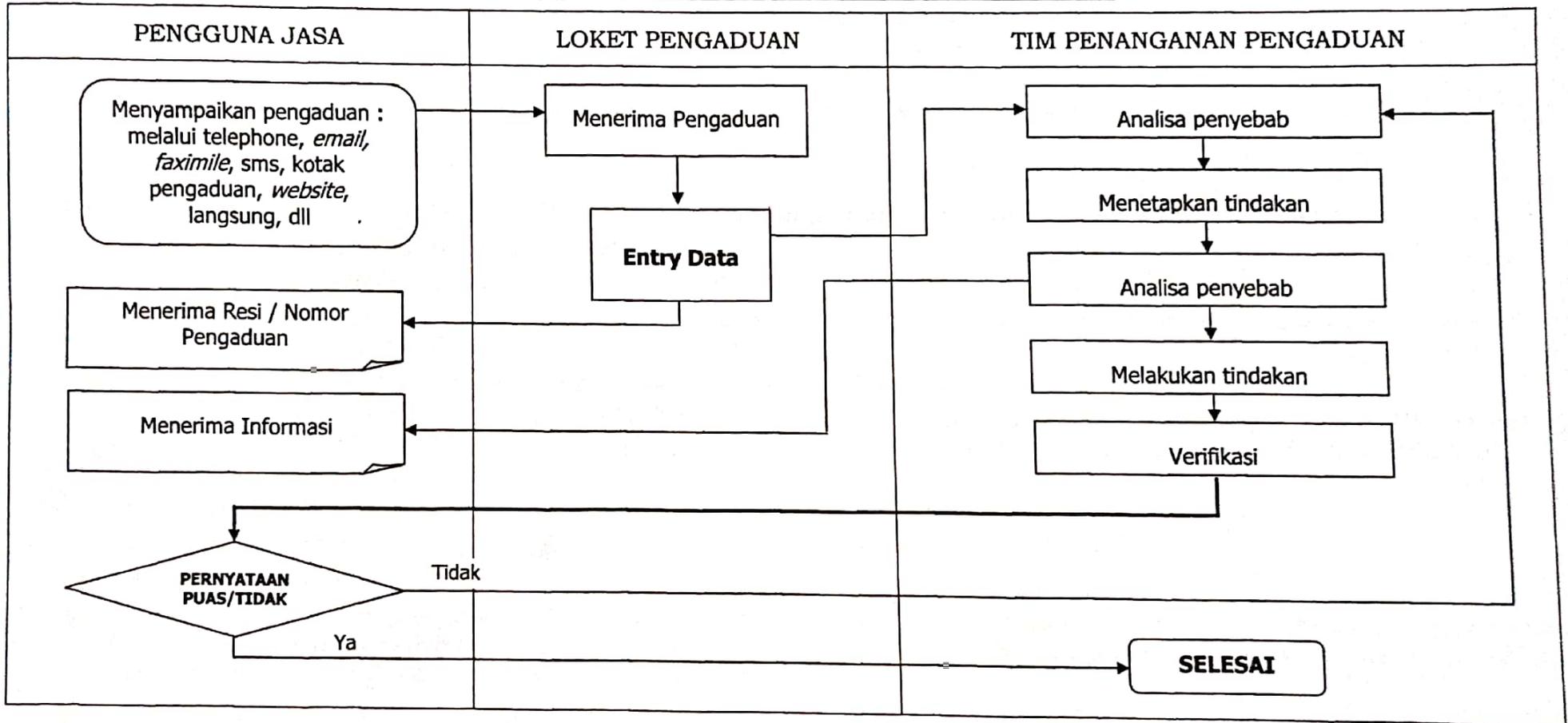
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2014 tentang Daftar Bidang Usaha Yang Tertutup dan Bidang Usaha Yang Terbuka Dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal;
3. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha di Daerah;

1. Kepala DPMPTSP
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
4. Kepala Seksi Sarana, Pengaduan dan Evaluasi Perizinan
5. Kepala Seksi Perizinan 1
6. Kepala Seksi Perizinan 2
7. Staf Pelaksana /Honorar : Sarjana, Sarjana Muda
8. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku.
9. Mampu mengoperasikan OSS dan aplikasi Si-Cantik Cloud.
10. Mampu bekerja dalam tim

<ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);7. Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah;8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 1 Seri D);9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2016 Nomor 5 Seri D).	<ol style="list-style-type: none">11. Mengetahui tugas dan fungsi, sistem dan prosedur pelayanan perizinan.12. Mempunyai kemampuan dan pengetahuan tentang tata persuratan dan kearsipan
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.2. PD TEKNIS TERKAIT	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pelayanan yang Representatif2. Ruang Pengaduan/Kotak Pengaduan3. Ruang Menyusui (LAKTASI)4. Ruang Tim Teknis PTSP5. Pojok OSS / Pojok LKPM6. Bank Persepsi (Credit Point BANK SUMSEL BABEL)7. AC/CCTV8. Televisi9. Telp. / Jaringan Internet10. Nomor Antrian/elektronik11. Banner/Leaflead, Komputer Informasi Persyaratan / Papan Informasi / Anjungan Informasi Elektronik12. Komputer, Printer Petugas Front Office, Scanner13. Meja/Kursi /Sofa14. Layanan khusus kaum rentan15. Disiapkan minuman secara mandiri kepada pemohon16. Halaman parkir Roda 2 dan 4

	<ol style="list-style-type: none">17. Parkir khusus kaum rentan18. Toilet19. Toilet khusus kaum rentan20. Musholla21. Tangga bagi difabel, Kursi Roda bagi difabel22. Tempat bermain anak-anak dan alat permainan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Proses Penanganan Pelayanan Pengaduan atas Layanan Perizinan Terkait dengan PD Teknis dilaksanakan dengan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur tentang Penyelenggaraan PTSP	Disimpan sebagai data manual dan elektronik

BAGAN ALUR PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN PTSP



GUBERNUR
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

Dr. H. ERZALDI ROSMAN, S.E., M.M

MEKANISME DAN PROSEDUR

- (1) Pemohon pengguna layanan Perizinan dan Nonperizinan dapat menyampaikan pengaduan atas layanan PTSP melalui layanan pengaduan PTSP, dalam hal penyelenggaraan PTSP oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan dengan cara:
 - a. lisan; dan
 - b. tertulis.
- (3) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan pada jam kerja melalui:
 - a. *call center* (telepon) 0717-422094, atau
 - b. front Office Informasi dan Pengaduan di DPMPTSP.
- (4) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), akan dicatat dalam buku pengaduan oleh petugas front office Informasi dan Pengaduan DPMPTSP.
- (5) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. surat yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP, dengan cara diantar langsung ke Kantor DPMPTSP, melalui faxsimil (0717-424123) , memasukan surat ke dalam kotak pengaduan atau melalui pos dengan mencantumkan alamat kantor secara jelas dan lengkap.
 - b. email : PTSP.babelprov@gmail.com
 - c. website : dpmptsp.babelprov.go.id
 - d. SPAM LAPOR
- (6) Pengelola pengaduan pelayanan publik berbasis website sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf c, menggunakan sisten informasi pelayanan perizinan untuk publik dan/atau sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dikembangkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan teknologi informasi.
- (7) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengaduan yang akan disampaikan.
- (8) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat ditanggapi paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon pengguna jasa menerima pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (9) DPMPTSP wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan atas layanan sebagaimana dimaksud secara cepat dan tepat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan atas layanan.
- (10) Dalam hal terjadi pengaduan sebagaimana dimaksud dalam pasal-pasal sebelumnya, para pihak terlebih dahulu menyelesaikan pengaduan melalui musyawarah/mediasi.
- (11) Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, petugas *Front Office (FO)* Informasi dan Pengaduan melakukan pencatatan dalam buku pengaduan dan disampaikan kepada Kepala Seksi Sarana, Pengaduan dan Evaluasi Perizinan untuk di periksa dan

ditelaah bersama dengan seksi Pelayanan Perizinan I dan Seksi Pelayanan Perizinan II serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu.

- (12) Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis akan dilakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan berkas pengaduan dan apabila dinyatakan lengkap diteruskan kepada Kepala Seksi Sarana, Pengaduan dan Evaluasi Perizinan untuk di periksa dan ditelaah bersama dengan seksi Pelayanan Perizinan I dan Seksi Pelayanan Perizinan II serta Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu. Dalam hal berkas dinyatakan tidak lengkap, petugas akan menyampaikan kepada pengadu dan pengaduan tidak dapat di proses lebih lanjut.
- (13) Prosedur layanan pengaduan PTSP dilaksanakan sebagai berikut:
- a. Pemohon pengguna jasa menyampaikan pengaduan atas layanan yang diterimanya secara langsung lisan dan/atau tulisan ke loket layanan pengaduan PTSP, maupun secara tidak langsung melalui media telepon, *email*, *faximile*, SMS, kotal saran/pengaduan, sistem informasi secara elektronik, dan lain-lain;
 - b. petugas front office Informasi dan Pengaduan pada layanan pengaduan PTSP menerima pengaduan, kemudian mencatat ke dalam buku pengaduan atau meregistrasi dan melakukan *entry data* atas pengaduan, selanjutnya membuat dan memberikan resi tanda terima nomor pengaduan kepada Pemohon pengguna jasa;
 - c. tim penanganan pengaduan yang terdiri dari petugas layanan pengaduan PTSP, unsur petugas DPMPTSP yang terkait, Tim Teknis PTSP, dan dapat mengikutsertakan unsur PD Teknis, melakukan analisa penyebab selanjutnya menetapkan tindakan penyelesaian dan menginformasikannya kepada Pemohon pengguna jasa;
 - d. tim penanganan pengaduan melakukan tindakan penyelesaian yang diperlukan, selanjutnya melaksanakan verifikasi hasil akhirnya dan menyampaikannya kepada Pemohon pengguna jasa;
 - e. jika Pemohon pengguna jasa puas dengan hasil akhir penyelesaiannya, maka proses penanganan pengaduan dinyatakan selesai;
 - f. jika Pemohon pengguna jasa belum puas maka proses siklus penanganan pengaduan diulang kembali sebagaimana dari huruf c hingga huruf e hingga selesai.