

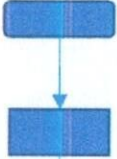










DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Nomor SOP	067 / 3286 / 2019
Tanggal Pembuatan	10 Mei 2019
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA TENGAH  Ratta Kawuri, SH Pembina Utama Muda NIP. 19640510 198903 2 011
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Langsung
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2 Peraturan MENPAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;3 Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu;4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92);5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4727);6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);7 Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;8 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;9 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 152 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Penanaman Modal (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2010 Nomor 152);10 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 Nomor 74);11 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013 Nomor 67);12 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 72 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 72);13 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017 Nomor 18).	<ol style="list-style-type: none">1 memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan pada DPMPSTP2 memiliki pemahaman mengenai proses penanganan pengaduan3 mampu menggunakan komputer dan internet
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<ol style="list-style-type: none">1 pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan tidak bisa ditindaklanjuti2 pengaduan yang memenuhi persyaratan harus segera ditindaklanjuti3 Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan permasalahan selesai maksimal 1 hari sejak diterimanya permohonan / berkas lengkap	<ol style="list-style-type: none">1 semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
	Front Office	Sekretaris Tim Penanganan Pengaduan	Ketua Tim Penanganan Pengaduan	Anggota	Persyaratan	Waktu	Output	
menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung					1. Form Pengaduan 2. ATK	30 menit	Pengaduan telah diterima	
mengklarifikasi pengaduan dan Kelengkapan informasi : a. Nama dan alamat pengadu b. permasalahan yang diadukan c. kepada siapa pengaduan ditujukan d. sifat pengaduan (rahasia dan anonim)					1. Form Pengaduan 2. ATK	60 menit	Laporan Pengaduan telah diklarifikasi	
a. jika informasi pengaduan tidak lengkap, maka pengaduan tidak bisa ditindaklanjuti b. jika informasi pengaduan lengkap, maka pengaduan bisa ditindaklanjuti								
menginput data pengaduan kepada form yang disediakan					1. Form Pengaduan 2. ATK	30 menit	Laporan pengaduan telah diinput	

<p>a. jika petugas memahami jawaban atas permasalahan, maka petugas dapat langsung menjawab. B. jika petugas tidak memahami jawaban atas permasalahan, petugas dapat berkoordinasi dengan anggota tim</p>					<p>1. Pengaduan 2. ATK</p>	<p>120 menit</p>	<p>1. Form Pengaduan 2. ATK</p>		
<p>anggota memberikan penjelasan kepada pengadu mengenai permasalahan yang disampaikan</p>					<p>pengaduan</p>	<p>120 menit</p>	<p>pengaduan</p>		
<p>a. Jika pengadu sepakat dengan jawaban, maka permasalahan selesai dan meminta Front office untuk mengarsipkan dokumen pengaduan b. jika pengadu tidak sepakat, maka pengadu dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis.</p>					<p>pengaduan</p>	<p>90 menit</p>	<p>pengaduan</p>	<p>SOP Pengaduan Tertulis</p>	
<p>mengarsipkan semua dokumen pengaduan</p>	 				<p>Jawaban Pengaduan</p>	<p>30 menit</p>	<p>Laporan dan jawaban Pengaduan telah diarsipkan</p>		
<p style="text-align: center;">TOTAL WAKTU</p>									