
 <p>PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p> <p>BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAYANAN LAPORAN KASI PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN</p>	NOMOR SOP	SOP-DI-01
	TGL. PEMBUATAN	11 Mei 2015
	TGL. REVISI	15 Juli 2020
	TGL. EFEKTIF	15 Juli 2020
	DISAHKAN OLEH	 <b>KEPALA</b> <b>MASWAR DEDI, A.P, M.Si</b> NIP. 19740618 199311 1 001
NAMA SOP	<b>SOP PENGADUAN</b>	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal 2. Standar ISO 9001:2008 Klausul 8.4 3. Peraturan Daerah No.8 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Sumatera Barat 4. Permendagri Nomor 100 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatu DPM & PTSP Provinsi dan Kab/Kota 5. Pergub Nomor 121 Tahun 2017 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemprov 6. Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	1. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms. Office 2. Memahami proses pengeluaran izin 3. Mampu menganalisa masalah	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1. SOP PENGADUAN	1. Komputer 3 ATK 2. Printer 4 Scanner	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
JIKA SOP PENGADUAN TIDAK TERLAKSANA DENGAN BAIK MAKA CALON INVESTOR ATAU INVESTOR BERMASALAH TIDAK TERFASILITASI & MEDIASI SEHINGGA INVESTASI SULIT DI REALISIR	-Disimpan sebagai data elektronik dan manual- 1. TOR 2. Matriks Pelaksanaan Kegiatan 3. Aliran Kas 4. Diagram Alur Pengaduan 5. Turun Lapangan Cross Check laporan dan koordinasi ke instansi terkait 6. Rapat dengan pihak terkait 7. Notulen Rapat 8. Daftar Hadir Rapat 9. MoU antar pihak yang bermasalah ( Kesepakatan Rapat) 10 Laporan Kegiatan	

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku	Keterangan
		Kepala Bidang	Kepala Seksi/PPTK	Staf		
1.	Menerima disposisi pengaduan dari Kadis atau pengaduan langsung dari masyarakat/Hasil Inventarisir izin diterbitkan yang terkendala				DPA dan surat pengaduan dan kelengkapannya	DPA dan surat pengaduan yang disposisi
2.	Mengumpulkan Dokumen pendukung kegiatan				Data Perusahaan/ Surat Pengaduan Masyarakat	Data sementara sebelum cek ke lapangan
3.	Turun Lapangan ( Koordinasi dengan pihak terkait di daerah)				Data sementara sebelum cek ke lapangan / surat pengaduan masyarakat	Data valid mengenai masalah
4.	Melaksanakan Rapat Internal membahas data yang didapat dari di Kab/Kota				Daftar Hadir Rapat (FM-DI-01-06) Notulen Rapat (FM-DI-01-07)	Notulen Rapat
5.	Koordinasi dengan Tim Pengaduan yang di SK kan				Data DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dan DPM PTSP Kab/Kota	data yang akan di olah di rapat eksternal
6.	Melakukan validasi data untuk melihat kesesuaian data				Data dari Bidang perzinan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dan DPM PTSP Kab/Kota	Data valid mengenai perusahaan
7.	Melaksanakan Rapat Eksternal pihak terkait ( Lintas Sektoral)				Daftar Hadir Rapat (FM-DI-01-06) Notulen Rapat (FM-DI-01-07)	Keputusan Rapat
8.	Membuat MoU sesuai kesepakatan rapat				Notulen Rapat Eksternal yang direvisi untuk MoU	MoU sebagai acuan bagi pelapor
9.	Membuat laporan akhir kegiatan secara keseluruhan				Laporan Hasil Akhir Kegiatan	Laporan Kegiatan (FM-DI-01-12)

NB :

1. Pengaduan harus ditindaklanjuti paling lama 30 hari sejak pengaduan diterima dan penyelesaiannya 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap sesuai dengan Peraturan
2. Jika dalam 3 kali rapat eksternal pihak terkait (lintas sektoral) permasalahan pengaduan yang dilaporkan belum dapat diselesaikan, selanjutnya diserahkan ke OPD teknis