

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT (SURAT PENGADUAN)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR SOP : -----/SOP/DPMPSTP/V/2024

TGL. PEMBUATAN : 21 Mei 2024

TGL. REVISI : 21 Mei 2024

TGL. EFEKTIF : 22 Mei 2024

DISAHKAN OLEH : KEPALA DINAS



Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adib Alfikri, S.E., M.Si.

Pembina Utama Madya, IV/d

NIP. 19730413 199703 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSE



Balai
Sertifikasi
Elektronik

NAMA SOP : PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT (SURAT
PENGADUAN)

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Sumatera Barat

KETERKAITAN:

-

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami sistem administrasi dan pelayanan.
2. Terampil menggunakan perangkat komputer.
3. Mampu Berkomunikasi dengan Baik
4. Memahami Mekanisme Pelayanan Perizinan Secara Umum

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Personal Computer (PC)/Laptop.
2. Printer Kertas Berwarna/Hitam Putih.
3. Kertas dengan ukuran sesuai dengan ketentuan kedinasan yang berlaku.

PERINGATAN:

Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Maksimal 14 hari kerja

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

1. Formulir Pengaduan
2. Registrasi Pengaduan.
3. Laporan Kegiatan Pengaduan

FLOWCHART SOP PELAYANAN PENGADUAN PADA DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT (SURAT ADUAN)

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		PEMOHON	STAFF ADMINISTRASI	SEKRETARIS	KEPALA DINAS	TIM PENGADUAN	OPD TEKNIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon atau masyarakat umum menyampaikan pengaduan melalui Surat Aduan							Surat Aduan,	60 menit	Surat Aduan
2	Menerima Surat Aduan							Surat Aduan, Agenda Surat Masuk	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
3	Memverifikasi dan melanjutkan surat aduan ke Kepala Dinas							Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
4	Memberikan Disposisi Ke Tim Pengaduan							Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi
5	Validasi dan memberikan perintah Tim Pengaduan untuk menindaklanjuti							Surat Aduan, Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi

						2				
6	Menganalisa pengajuan pengaduan, apabila sesuai dilakukan koordinasi pemecahan masalah pengaduan							Surat Aduan,	3 jam	Keputusan Perbaikan Arsip atau Disposisi selanjutnya
7	Pengembalian surat aduan yang diajukan apabila tidak bisa ditindaklanjuti							Keputusan Perbaikan Arsip	5 menit	Informasi/ Surat Pemberitahuan
8	Mengundang OPD Teknis untuk rapat koordinasi							Disposisi selanjutnya	30 menit	Surat undangan rapat
9	Rapat Koordinasi pemecahan masalah pengaduan							Surat Aduan, data pendukung	5 jam	Berita Acara Hasil Rapat
10	Menyetujui hasil rapat koordinasi							Berita Acara Hasil Rapat	30 menit	Berita acara yang disetujui
11	Mengadministrasikan berita acara yang disetujui dan membuat surat balasan pengaduan							Berita Acara Hasil Rapat	1 hari	Surat balasan pengaduan
12	Penyerahan surat balasan pengaduan secara langsung atau menggunakan ekspedisi*							Surat balasan pengaduan	5 menit	-

*waktu untuk sampai ke pemohon bersifat tentatif

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT (LANGSUNG)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR SOP : -----/SOP/DPMPSTP/V/2024

TGL. PEMBUATAN : 21 Mei 2024

TGL. REVISI : 21 Mei 2024

TGL. EFEKTIF : 22 Mei 2024

DISAHKAN OLEH : KEPALA DINAS



Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adib Alfikri, S.E., M.Si.

Pembina Utama Madya, IV/d

NIP. 19730413 199703 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSE



NAMA SOP : PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT
(LANGSUNG)

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Sumatera Barat

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami sistem administrasi dan pelayanan.
2. Terampil menggunakan perangkat komputer.
3. Mampu Berkomunikasi dengan Baik
4. Memahami Mekanisme Pelayanan Perizinan Secara Umum

KETERKAITAN:

-

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Personal Computer (PC)/Laptop.
2. Printer Kertas Berwarna/Hitam Putih.
3. Kertas dengan ukuran sesuai dengan ketentuan kedinasan yang berlaku.

PERINGATAN:

Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Maksimal 14 hari kerja

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

1. Formulir Pengaduan
2. Registrasi Pengaduan.
3. Laporan Kegiatan Pengaduan
4. Surat Balasan Pengaduan

FLOWCHART SOP PELAYANAN PENGADUAN PADA DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT (LANGSUNG)

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		PEMOHON	PETUGAS PENGADUAN	KEPALA DINAS	TIM PENGADUAN	OPD TEKNIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Pemohon datang langsung untuk melaporkan pengaduan						Surat Aduan, KTP, Bukti Dukung	30 menit	Surat Aduan
2	Menerima, dan mencatat pengaduan pada formulir pengaduan. Memberikan penjelasan prosedur singkat pengaduan.						Surat Aduan, Formulir Pengaduan	30 menit	Surat Aduan, Formulir Pengaduan
3	Melakukan tindak lanjut pengaduan sesuai aturan yang berlaku. Apabila aduan tidak selesai, maka diserahkan pada Tim penyelesaian pengaduan		Tidak 				Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Lembar Disposisi
4	Menerima, memverifikasi, dan melakukan penyelidikan terhadap pengaduan yang diterima						Surat Aduan, Lembar Disposisi	30 menit	Surat Aduan, Disposisi, dokumen pendukung
5	Membuat Telaah Staff untuk dilakukan rapat koordinasi terkait pengaduan yang masuk yang diserahkan ke Kepala Dinas						Surat Aduan, Disposisi, dokumen pendukung	1 jam	Telaah Staff dan dokumen pendukung
6	Telaah Staff disetujui oleh Kepala Dinas						Telaah staff dan dokumen pendukung		Telaah staff yang disetujui
7	Mengundang OPD teknis untuk melaksanakan rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan						Surat undangan rapat	3 jam	Rekomendasi
8	Melaksanakan rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan bersama OPD teknis						Surat Aduan, Telepon, ATK,	5 jam	Berita Acara
9	Menyetujui hasil rapat koordinasi						-	30 menit	Berita Acara yang disetujui
10	Mengadministrasikan berita acara yang disetujui dan membuat surat balasan						Berita Acara yang disetujui	30 menit	Surat balasan pengaduan
11	Penyerahan surat balasan pengaduan kepada pemohon secara langsung atau menggunakan ekspedisi*						Surat balasan pengaduan	5 menit	-

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DPMPTSP PROVINSI SUMATERA BARAT (DALAM JARINGAN)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT

NOMOR SOP : -----/SOP/DPMPTSP/V/2024

TGL. PEMBUATAN : 21 Mei 2024

TGL. REVISI : 21 Mei 2024

TGL. EFEKTIF : 22 Mei 2024

DISAHKAN OLEH : KEPALA DINAS



Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adib Alfikri, S.E., M.Si.

Pembina Utama Madya, IV/d

NIP. 19730413 199703 1 001



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan
Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

NAMA SOP : PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA
DPMPTSP PROVINSI SUMATERA BARAT (DALAM
JARINGAN)

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Sumatera Barat

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami sistem administrasi dan pelayanan.
2. Terampil menggunakan perangkat komputer.
3. Mampu Berkomunikasi dengan Baik
4. Memahami Mekanisme Pelayanan Perizinan Secara Umum

KETERKAITAN:

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

4. Personal Computer (PC)/Laptop.
5. Printer Kertas Berwarna/Hitam Putih.
6. Kertas dengan ukuran sesuai dengan ketentuan kedinasan yang berlaku.

PERINGATAN:

Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Maksimal 14 hari kerja

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

1. Kertas Kerja Pengaduan
2. Registrasi Pengaduan.
7. Laporan Kegiatan Pengaduan
8. Jawaban Pengaduan di Media Digital

FLOWCHART SOP PELAYANAN PENGADUAN PADA DPMPSTP PROVINSI SUMATERA BARAT (DALAM JARINGAN)

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PEMOHON	PETUGAS PENGADUAN	TIM PENGADUAN	KEPALA DINAS	OPD TEKNIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menyampaikan pengaduan melalui media digital yang tersedia						Surat Aduan, KTP, Bukti Dukung	30 menit	Data pengaduan digital
2	Melakukan rekapitulasi dan penarikan data pengaduan dari server aplikasi						Data pengaduan digital	1 jam	Kertas kerja pengaduan
3	Menyerahkan data pengaduan kepada tim pengaduan untuk ditindaklanjuti						Kertas Kerja Pengaduan, Lembar Disposisi	30 menit	Dokumen kelengkapan pengaduan
4	Menerima, memverifikasi, dan melakukan penyelidikan terhadap pengaduan yang diterima						Dokumen kelengkapan pengaduan	30 menit	Laporan analisa pengaduan
5	Membuat Telaah Staff untuk dilakukan rapat koordinasi terkait pengaduan yang masuk yang diserahkan ke Kepala Dinas						Laporan analisa pengaduan	1 jam	Telaah Staff dan dokumen pendukung
6	Telaah Staff disetujui oleh Kepala Dinas						Telaah staff dan dokumen pendukung		Telaah staff yang disetujui
7	Mengundang OPD teknis untuk melaksanakan rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan						Surat undangan rapat	3 jam	Rekomendasi
8	Melaksanakan rapat koordinasi pemecahan masalah pengaduan bersama OPD teknis						Surat Aduan, Telepon, ATK	5 jam	Berita Acara
9	Menyetujui hasil rapat koordinasi						-	30 menit	Berita Acara yang disetujui
10	Mengadministrasikan berita acara yang disetujui dan menjawab pengaduan melalui media digital						Berita Acara yang disetujui	30 menit	Jawaban pengaduan di media digital
11	Pemohon menerima jawaban di media digital						Jawaban pengaduan di media digital	5 menit	-