
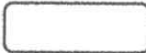
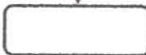
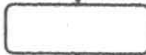

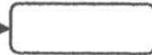




**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PANGKEP**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	1 Januari 2022
Tanggal Revisi	:	22 Juli 2022
Tanggal Efektif	:	Januari 2021
Disahkan Oleh	:	Sekretaris Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan  H. SURIAWATI, A., SE Nip. 19730225 199803 2 007
Nama SOP	:	Pelayanan Penerimaan Pengaduan
Dasar Hukum		Klasifikasi Pelaksanaan
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tk.II di Sulawesi2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu4. Peraturan MENPAN & RB Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan5. Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 4 Tahun 2021.6. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 36 Tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan;7. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan8. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 375 Tahun 2022 tentang Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami Peraturan Perundang-Undangan Pelayanan Publik2. Mengetahui tugas fungsi & mekanisme pelayanan pengaduan3. Mampu mengoperasikan dan mengolah data dengan komputerisasi4. Mampu bekerja dalam Tim (Team Building) 45. Tingkat Pendidikan SMA/Sederajat, Diploma. S16. Pernah mengikuti Pelatihan Customer Services dan Services Excellent	
Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengarsipan	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir pengaduan2. Berita acara hasil penanganan pengaduan3. ATK4. Komp. Printer, Scanner, Mesin FC	<ol style="list-style-type: none">5. Aplikasi Sistem6. Lemari Arsip7. Ruang tunggu dan ruang pelayanan
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none">1. Kelengkapan berkas persyaratan harus diperhatikan2. Waktu pelayanan menjadi perhatian3. Melayani pengaduan dengan penuh dedikasi	<ol style="list-style-type: none">1. Dicatat dalam Buku register2. Dicatat dalam Kartu Kendali3. Disimpan dalam data manual dan elektronik	

**FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN
DPMPTSP KABUPATEN PANGKEP**

No	Uraian Kegiatan	Petugas Loker Pengaduan	Petugas Penanganan Pengaduan	Mutu Baku			
				Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Menerima dan Meregistrasi pengaduan di buku agenda pengaduan			Formulir, Surat Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan telah diterima	30 menit	Pengaduan telah diterima, Pengaduan telah di registrasi	
2	Menyampaikan mekanisme proses penanganan pengaduan kepada pelapor dan menyampaikan kapan pengadu/pelapor akan menerima jawaban atas pengaduannya			Bagan Alur pengaduan	20 menit	Pengadu/pelapor memahami proses penanganan pengaduan	
3	Menyerahkan bukti penerimaan pengaduan kepada pengadu/ pelapor			Bukti penerimaan pengaduan	5 menit	Pengadu/pelapor menerima bukti penerimaan pengaduan	
4	Melanjutkan berkas pengaduan kepada Petugas Penanganan Pengaduan			Berkas Pengaduan	5 menit	Berkas Pengaduan diterima	