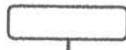
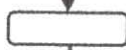

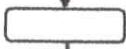
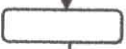
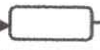


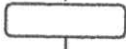
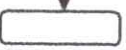




**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PANGKEP**

Nomor SOP	:	
Tanggal Pembuatan	:	1 Januari 2022
Tanggal Revisi	:	22 Juli 2022
Tanggal Efektif	:	Januari 2021
Disahkan Oleh	:	Sekretaris Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan  <b>H. SURIANI, A. SE</b> Nip. 19730225 199803 2 007
Nama SOP	:	Tindak Lanjut Pengaduan
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Klasifikasi Pelaksanaan</b>
1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tk.II di Sulawesi 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 4. Peraturan MENPAN & RB Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. 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 Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan 7. Peraturan Bupati Pangkajene Kepulauan Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene Kepulauan 8. 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	1. Memahami Peraturan Perundang-Undangan Pelayanan Publik 2. Mengetahui tugas fungsi & mekanisme pelayanan pengaduan 3. Mampu mengoperasikan dan mengolah data dengan komputerisasi 4. Mampu bekerja dalam Tim (Team Building) 4 5. Tingkat Pendidikan SMA/Sederajat, Diploma. S1 6. Pernah mengikuti Pelatihan Customer Services dan Services Excellent	
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
1. SOP Pengarsipan		1. Formulir pengaduan 2. Berita acara hasil penanganan pengaduan 3. ATK 4. Komp. Printer, Scanner, Mesin FC 5. Aplikasi Sistem 6. Lemari Arsip 7. Ruang tunggu dan ruang pelayanan
<b>Peringatan</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
1. Kelengkapan berkas persyaratan harus diperhatikan 2. Waktu pelayanan menjadi perhatian 3. Melayani pengaduan dengan penuh dedikasi		1. Dicatat dalam Buku register 2. Dicatat dalam Kartu Kendali 3. Disimpan dalam data manual dan elektronik

**FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TINDAK LANJUT PENGADUAN  
DPMPTSP KABUPATEN PANGKEP**

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Front Office			Back Office			Kelengkapan	Waktu	Output	
		Petugas Loker Pengaduan	Loket Penyerahan	Loket Informasi	Petugas Penanganan Pengaduan	Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Kepala Dinas				
1	Menerima berkas Pengaduan							Berkas Pengaduan	25 Menit	Pengaduan telah diterima	
2	Mengklasifikasikan pengaduan							Berkas Pengaduan	15 Menit	Pengaduan telah diklasifikasikan	
3	Mengkonsultasikan pengaduan kepada Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan							Berkas Pengaduan telah diklasifikasikan	15 menit	Petunjuk Tindak Lanjut	
4	Melaksanakan Rapat tindak lanjut atas pengaduan yang telah diterima/ Kunjungan Lapangan dengan/atau tanpa Tim Teknis							Notulen, Berita Acara / Laporan Hasil Kunjungan Lapangan	5 Hari	Notulen, Berita Acara / Laporan Hasil Kunjungan Lapangan	
5	Membuat Surat tanggapan atas Pengaduan							Surat Tanggapan	30 Menit	Surat Tanggapan	
6	Membubuhkan paraf Surat Tanggapan atas pengaduan							Surat Tanggapan	5 menit	Surat Tanggapan telah di paraf	
7	Menandatangani Surat tanggapan Pengaduan							Surat Tanggapan	5 Menit	Surat Tanggapan Telah ditanda tangani	
8	Menyerahkan surat tanggapan pengaduan pada pengadu/pelapor atas pengaduannya							Buku registrasi Penyelesaian Pengaduan	5 Menit	Surat tanggapan pengaduan diterima pengadu/pelapor	
9	Melakukan Pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan							Buku Catatan dan Pelaporan Hasil Pengelolaan Pengaduan	20 Menit	Telah dicatat dan dilaporkan kepada Pimpinan	
10	Melakukan Pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan							Berkas Pengaduan dan Surat Tanggapan	1 Hari	Surat Pernyataan Kepuasan Pengadu	