



PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN
TENAGA KERJA

BIDANG PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

NOMOR SOP : SOP.WASDAL.002/DPMPTSP NAKER


TGL. PEMBUATAN : 12 NOVEMBER 2020

TGL. REVISI : 10 MARET 2022

TGL. EFEKTIF : 10 MARET 2022

KEPALA DINAS

DISAHKAN OLEH :


Yan Rizana, ST., MSi
NIP. 19760123 200501 1 006

NAMA SOP : LAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM:

1. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1 Komunikasi pelanggan

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki kemampuan mengumpulkan dan mengolah data
2. Memiliki kemampuan menganalisis data
3. Memahami Peraturan Perundang-undangan terkait
4. Memiliki komitmen tinggi dalam pelaksanaan SOP
5. Mampu bekerja sama dengan Tim

KETERKAITAN:

PERALATAN/ PERLENGKAPAN:

1. Komputer dengan aplikasi office
2. Printer
3. Alat tulis kantor


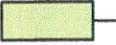








PERINGATAN:

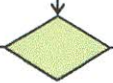

Pengaduan yang diterima harus didokumentasikan dan ditindaklanjuti dengan efektif sehingga perbaikan berkesinambungan dapat diimplementasikan menuju tercapainya kepuasan pelanggan

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Disimpan sebagai data elektronik dan manual, dokumentasi.

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

No	Uraian Prosedur / Kegiatan						Mutu Baku			Keterangan	
		Staf Pengaduan	Sub Koordinator Pengaduan	Kabid Wasdal	Kadis	Tim Lapangan	Sekretaris	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menerima dan mencatat pengaduan melalui Kotak pengaduan, Email dpmpstpnaker@pangkalpinangkota.go.id, Lapor go.id, Call Center wa. 082186439780, Tlp. 085246605953 atau datang langsung ke DPMPTSP&NAKER Kota Pangkalpinang							Materi aduan/ keluhan		Data pengaduan teregister	maksimal 6 sejak pengaduan dinyatakan lengkap
2	Menelaah permasalahan pengaduan dan pengumpulan bahan pendukung untuk membuat jawaban							Data pengaduan teregister		Telaahan aduan	
3	Menganalisis hasil kajian aduan dan mengkoordinasikan dengan unsur terkait (internal /eksternal Dinas)							Telaahan aduan		Telaahan aduan teranalisa Kabid	
4	Menerima hasil kajian aduan dan memerintahkan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk menindaklanjuti							Telaahan aduan teranalisa Kabid		Disposisi	
5	Menugaskan Tim Lapangan untuk melakukan monitoring, jika diperlukan observasi lapangan							Disposisi		Surat Tugas	
6	Melakukan monitoring dan pengumpulan data lapangan.							Surat Tugas		Data lapangan	
7	Membuat BAP hasil pemeriksaan lapangan dan merumuskan materi untuk ditindaklanjuti Kepala Dinas							Data lapangan		BAP	
8	Membuat draft jawaban pengaduan							BAP		Draft jawaban pengaduan	
9	Memeriksa draft jawaban pengaduan. Jika setuju diparaf dan disampaikan ke Sekretaris. Jika tidak setuju dikembalikan ke sub koordinator untuk diperbaiki							Draft jawaban pengaduan		Draft jawaban pengaduan yg diparaf Kabid	
10	Memeriksa draft jawaban pengaduan. Jika setuju diparaf dan disampaikan ke Kadis. Jika tidak setuju dikembalikan ke Kabid untuk diperbaiki							Draft jawaban pengaduan yg diparaf Kabid		Surat jawaban pengaduan berparaf Sekretaris	

11	Memeriksa draft jawaban pengaduan. Jika setuju ditandatangani dan disampaikan ke Sub Koordinator untuk proses selanjutnya. Jika tidak setuju dikembalikan ke Sekretaris untuk diperbaiki			Ya		Tidak		Surat jawaban pengaduan berparaf Sekretaris		Penyerahan Surat jawaban pengaduan	
12	Menyampaikan jawaban pengaduan ke Pengadu dan mendokumentasikan serta publikasi jawaban pengaduan.							Penyerahan Surat jawaban pengaduan		Dokumentasi dan publikasi jawaban pengaduan	