



PEMERINTAH KABUPATEN SUPIORI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU

Jln. Raya Sorendiweri Yenggarbun, Desa Sauyas Paryem - Distrik Supiori Timur - Supiori Papua

KEPUTUSAN
KEPAPLA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERTADU SATU PINTU
KABUPATEN SUPIORI

NOMOR 03 TAHUN 2018

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN DAN NON PERIJINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUPIORI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA DINAS,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam rangka akselerasi pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori;
- b. bahwa agar pelaksanaan pelayanan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kabupaten Supiori di Provinsi Papua (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 130 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4349);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Supiori Nomor 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

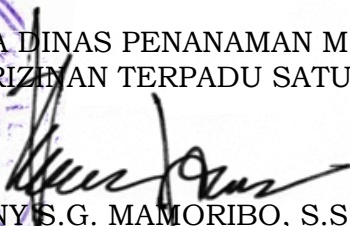
MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori mempunyai Fungsi dan tujuan :
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kepastian dalam pelayanan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Standar Pelayanan Pengaduan meliputi :
- a. Definisi Pengaduan;
 - b. Penanganan dan Jenis Pengaduan;
 - c. Mekanisme Pengaduan;
 - d. Diagram mekanisme pengaduan;
 - e. Alur mekanisme pengaduan.
- KEEMPAT : Bilamana dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagai mana mestinya.
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Supiori
Pada tanggal, 23 Juli 2018

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU


RONNY S.G. MAMORIBO, S.S.TP, M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA [IV/C]
NIP. 19770719 199511 1 001



Lampiran :

- ✓ Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori tentang : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan.
- ✓ Nomor : 03 TAHUN 2018
- ✓ Tanggal : 23 Juli 2018

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN DAN NON PERIJINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUPIORI**

A. DEFINISI PENGADUAN

Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perijinan atau penggunaan produk hukum ijin.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. **Penanganan pengaduan masyarakat** terkait dengan perijinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.

2. **Penanganan Pengaduan oleh DPMPTSP dilakukan oleh :**

- a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;
- b. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;
- c. Bidang Perijinan (*Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan*);
- d. Seksi Perijinan dan Non Perijinan;
- e. Tim Teknis Perijinan;
- f. Kepala DPMPTSP.

3. **Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :**

a. Pengaduan Ringan :

- 1. Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya.
- 2. Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi, Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

b. Pengaduan Sedang :

1. Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha.
2. Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi, Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Seksi Perijinan dan Non Perijinan, Bidang Perijinan dan Non Perijinan, Tim Teknis Perijinan, dan Kepala DPMPTSP.

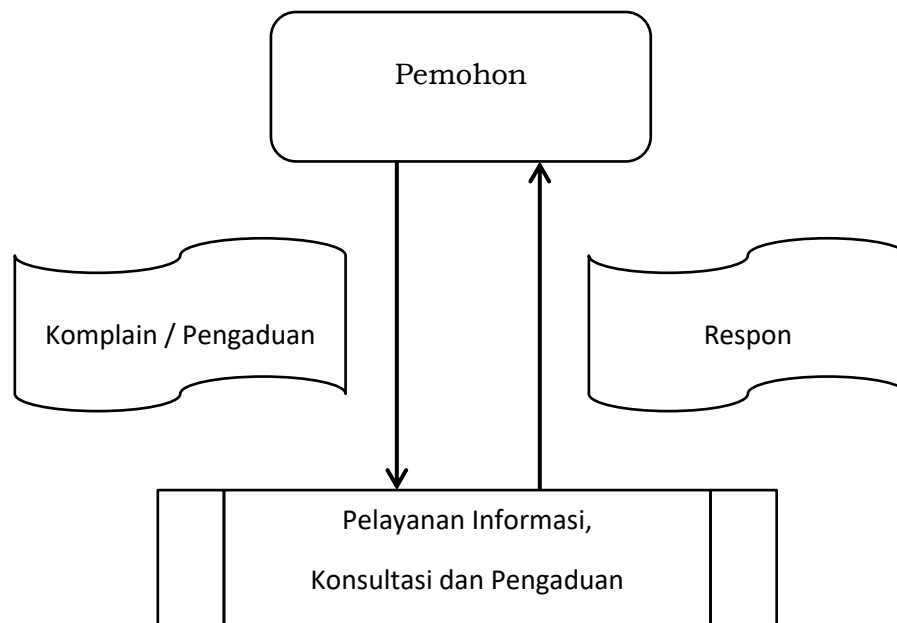
c. Penanganan Pengaduan Berat :

1. Pengaduan berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan oleh suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari pengaduan sedang.
2. Penyelesaian tindakan penanganan tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi, Bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Seksi Perijinan dan Non Perijinan, Bidang Perijinan dan Non Perijinan, Tim Teknis Perijinan, dan Kepala DPMPTSP, tapi juga memerlukan kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan instansi/SKPD terkait yang dalam hal ini memiliki peran serta dalam proses perijinan dan non perijinan.

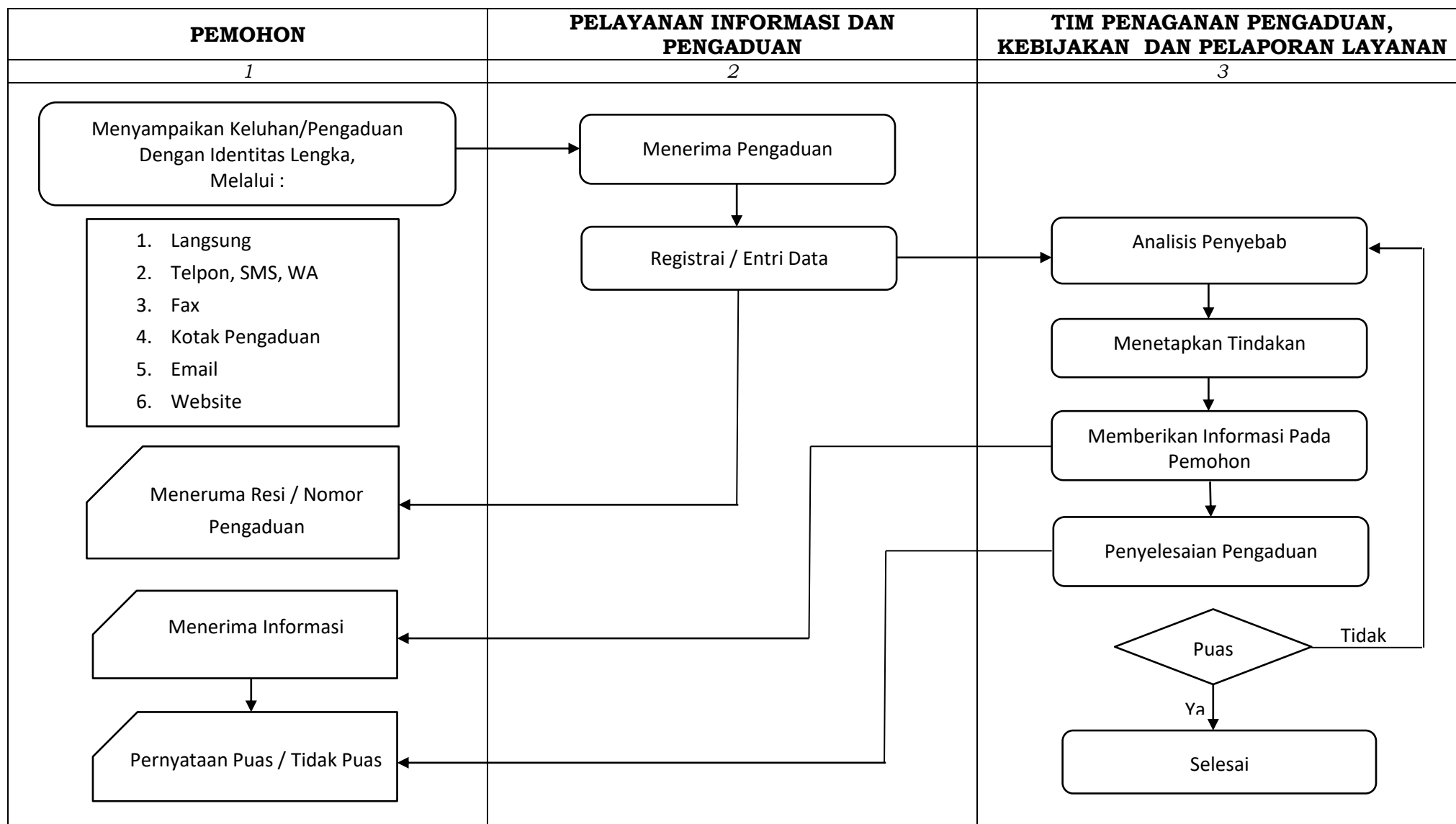
C. MEKANISME PENGADUAN

NO.	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	Pengaduang Langsung Melalui telepon/fax atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.	✓ Ringan : 3 Hari Kerja ✓ Sedang : 7 Hari Kerja
2.	Pengaduan Tidak Langsung Menuliskan pengaduan melalui sms, wa, email, website atau Mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia.	✓ Berat : 14 Hari Kerja

D. DIAGRAM MEKANISME PENGADUAN



E. ALUR MEKANISME PENGADUAN



PENJELASAN GAMBAR :

1. Pengguna Jasa menyampaikan Pengaduan/Keluhan melalui : (Langsung, Telepon, SMS, WA, Email, Faksimili, Kotak Pengaduan, Website) dengan menyertakan foto copy/scan identitas diri.
2. Petugas Loker Pengaduan menerima laporan pengaduan dari pengguna jasa dengan persyaratan lengkap.
3. Petugas Loker Pengaduan melakukan registrasi/entry data terhadap pengaduan yang masuk dan memberikan Resi/Nomor Pengaduan kepada Pengguna Jasa.
4. Tim Penanganan Pengaduan melakukan analisa penyebab terjadinya pengaduan.
5. Tim Penanganan Pengaduan menetapkan tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
6. Tim Penanganan Pengaduan memberikan informasi kepada Pengguna Jasa mengenai tindakan yang akan dilakukan untuk penyelesaian pengaduan.
7. Tim Penanganan Pengaduan mengambil tindakan penyelesaian pengaduan. Pengguna Jasa dapat menyampaikan Pernyataan Puas/Tidak Puas baik secara lisan maupun tertulis atas hasil penyelesaian pengaduan kepada Tim Penanganan Pengaduan.
8. Apabila Pengguna Jasa merasa Tidak Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan, maka Tim Penanganan Pengaduan akan menganalisa kembali penyebab pengaduan dan mengambil tindakan penyelesaian.
9. Apabila Pengguna Jasa merasa Puas dengan hasil penyelesaian pengaduan maka kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat telah selesai dilaksanakan.

KETERANGAN :

1. Pengaduan Langsung ditindaklanjuti maksimal selama 2 (dua) hari kerja;
2. Pengaduan Tidak Langsung ditindaklanjuti maksimal selama 7 (tujuh) hari kerja.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	URAIAN	KOMPONEN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Supiori Nomor 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Bupati Supiori Nomor 29 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok dan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Supiori; 7. Peraturan Bupati Supiori Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Perijinan dan Non Perijinan Kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori; 8. Peraturan Bupati Supiori Nomor 106 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan;
2.	Maksud dan Tujuan	Agar Penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat terkait pelayanan perizinan dan non perizinan dapat berjalan tertib, lancar, efektif dan efisien.
3.	Persyaratan :	1. Pengaduan Langsung : a. Pengguna jasa/Pengadu mendatangi langsung petugas di Loker Pengaduan; b. Mengisi Buku Register Pengaduan; c. Melampirkan foto copy identitas diri. d. Berkonsultasi langsung dengan petugas pengaduan. 2. Pengaduan Tidak Langsung : a. Mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan foto copy/scan identitas diri. b. Memasukkan formulir pengaduan ke Kotak Saran dan Pengaduan yang tersedia; c. Pengaduan melalui sarana elektronik : - Telpon, SMS, WA : 081240858809 - Email : dpmpptsupiori@gmail.com - Website : -
4.	Klasifikasi/Sasaran	Pengaduan terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang selenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Supiori.
5.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<i>Terlampir</i>
6.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pengaduan Langsung. Jangka waktu penyelesaiannya selama 2 (Dua) hari kerja terhitung sejak aduan disampaikan oleh pengguna jasa kepada petugas pengaduan dengan persyaratan lengkap dan benar. 2. Pengaduan Tidak Langsung. Jangka waktu penyelesaiannya maksimal selama 7 (Tujuh) hari kerja terhitung sejak aduan disampaikan oleh pengguna jasa melalui sarana pengaduan dengan persyaratan lengkap dan benar.

7.	Biaya/Tarif	<i>Rp. 0,- (Nol Rupiah)</i>
8.	Produk Layanan	Layanan Pengaduan Masyarakat.
9.	Sarana, Prasarana, dan / atau Fasilitas	1. Lembar Kerja/Rencana Kerja Anggaran/DPA 2. Peraturan Perundang – Undangan. 3. Formulir Pengaduan. 4. Buku Register Pengaduan. 5. Telepon/Faks, dan SMS Pengaduan. 6. Komputer dan Printer. 7. Jaringan Internet. 8. ATK dan Peralatan Kantor. 9. Brosur. 10. Loker Pengaduan. 11. Kotak Saran & Pengaduan.
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMU. 2. Memahami tugas pokok dan fungsi. 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan mampu dalam pengolahan data. 4. Memahami peraturan perundang-undangan. 5. Mengetahui Sistem dan Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat.
11.	Pengawasan Internal.	1. Pengawasan yang dilakukan secara berjenjang sesuai ketentuan yang berlaku. 2. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor daerah.
12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna Jasa menyampaikan pengaduan kepada Kepala DPMPSTSP Kabupaten Supiori melalui petugas loket pengaduan/front office, telepon, SMS, WA, Email, faksimile dan Website atau melalui kotak pengaduan yang tersedia. Pengaduan yang menyangkut administrasi perizinan akan ditindak lanjuti oleh DPMPSTSP Kabupaten Supiori melalui Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat. Sedangkan pengaduan yang bukan menyangkut administrasi perizinan akan dikoordinasikan dengan OPD terkait. Terhadap saran dan masukan akan disampaikan kepada Kepala DPMPSTSP Kabupaten Supiori untuk dianalisa atau ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
13.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan pengaduan berdasarkan jumlah personil sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Kepala DPMPSTSP Kabupaten Supiori tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
14.	Jaminan Pelayanan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan SOP dan Instruksi Kerja. 2. Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan. 3. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan publik.
15.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pengawasan lingkungan kerja dengan CCTV. 2. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran dan kotak P3K. 3. Sistem pengamanan jaringan komputer. 4. Melaksanakan pelayanan pengaduan dengan sistem antrian, tidak menggunakan calo dan aman dari pungutan liar (pungli).
16.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 2. Evaluasi Internal terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan atau dengan memberikan penilaian atas prestasi kerja oleh atasan langsung. 3. Laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat