



**PEMERINTAH PROVINSI MALUKU
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Pengeringan Pantai Waihaong, Nomor 1, Ambon
Telepon (0911) 310165, Faximile (0911) 351402

Laman: www.dpmtsp.malukuprov.go.id, ponsel : dpmtsp@malukuprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI MALUKU
NOMOR : 03/DPMTSP/2023**

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI MALUKU**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI MALUKU**

- Menimbang : a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 20 Ayat 2 Tentang Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, maka perlu dibentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka akselerasi pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku, maka diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka dipandang perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku.

- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah RI No.5 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perizinan Online Berbasis Resiko (OSS RBA);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku, mempunyai fungsi dan tujuan :
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - c. Memberikan kepastian dalam penanganan pengaduan masyarakat.
- KETIGA** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat, meliputi :
- a. Mekanisme Pengaduan;
 - b. Diagram Alur Mekanisme Pengaduan;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di : Ambon.

Pada tanggal : 09 Januari 2023.

**KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI MALUKU,**

DETI SYURYADI SABIRIN, M.Si

BALP
Paling Utama Madya

NIP. 19650204 199103 1 013

Tembusan : Disampaikan Kepada Yth;

1. Gubernur Maluku di Ambon;
2. Wakil Gubernur Maluku di Ambon;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Maluku di Ambon;
4. Biro Organisasi Setda Provinsi Maluku di Ambon;
5. Inspektur Provinsi Maluku di Ambon;
6. Peringgal.



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI MALUKU

Nomor SOP	03 /DPMPTSP/2023
Tanggal Pembuatan	09 Januari 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku  Dr. Ir. Suryadi Sabirin, M.Si Pembina Utama Madya NIP. 19650204 199103 1 013
Nama SOP	Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar hukum:

1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik.
4. Peraturan Pemerintah RI No.5 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Perizinan Online Berbasis Resiko (OSS RBA).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 Bab III Pasal 20 Ayat 2 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memiliki pemahaman mengenai proses penanganan pengaduan masyarakat pada DPMPTSP
2. Mampu menggunakan komputer dan internet

Keterkaitan:

- SOP Layanan Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Resiko

Peralatan/Perlengkapan:

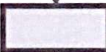
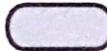
1. PC, *notebook*, *flashdisk*, *server*, UPS, dll
2. ATK, Media Komunikasi, Formulir : A, B, C

Peringatan:

Jika SOP ini tidak berjalan, maka akan mengakibatkan Pelayanan Penanganan Pengaduan masyarakat menjadi terganggu, untuk itu jika pengaduan telah memenuhi persyaratan untuk ditindaklanjuti agar segera ditindaklanjuti sesuai jangka waktu saat menerima pengaduan sampai dengan penyelesaian permasalahan pengaduan dimaksud, dengan tetap berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan.

Pencatatan dan Pendataan:

1. Tersediannya Dokumen Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
2. Semua dokumen pengaduan dari pelaku usaha dicatat serta disimpan sebagai data manual maupun elektronik.

	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			KET
		Pengadu/ Pelaku Usaha	Petugas Layanan Pengaduan	Tim Penanganan pengaduan	Bidang Teknis Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu (pelaku usaha) menyampaikan pengaduan melalui media elektronik maupun tatap muka langsung, disertai data pengadu secara lengkap.					Form Pengaduan dan buku register	15 Menit	Tersedia data pemberi aduan pada formulir pengaduan	
2	Petugas layanan pengaduan menerima data pemberi aduan dan mencatatnya dalam buku register serta dalam formulir pengaduan (Form. A,B,C).					Form pengaduan	10 Menit	Data hasil pengaduan yang telah diklanfikasi	
3	Petugas mengklasifikasi isi pengadaun : yakni Pengaduan atau hanya berupa informasi, jika hanya berupa informasi maka dapat langsung dijawab oleh Petugas Layanan pengaduan kepada pengadu, namun jika tidak maka akan dikoordinasikan dengan Bidang Teknis terkait untuk ditindaklanjuti.		Info		Aduan	Data lap.Pengaduan	30 Menit	Laporan tanggapan pengaduan	
4	Tim pengaduan berkoordinasi dengan Bidang Teknis Terkait dalam melakukan proses tanggapan atas pengaduan dari pengadu / pelaku usaha.					Laporan Pengaduan	2 hari	Hasil draft laporan pengaduan	
5	Tim pengaduan menerima tanggapan atas pengaduan yang diberikan oleh Bidang Teknis terkait dan selanjunya diteruskan kepada Petugas Layanan Pengaduan.					Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Lap. hasil tanggapan pengaduan	
6	Menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diminta					Laporan tindak lanjut tanggapan pengaduan	30 Menit	Laporan hasil tindak lanjut tanggapan pengaduan	
7	Proses pengaduan/informasi terjawab : ya / tidak (selesai)					Laporan tindak lanjut pengaduan	5 Menit	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	