

**PEMERINTAH KABUPATEN BIAK NUMFOR**

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

Jl.Selat Makasar Pohon beringin Biak Telpon/Fax

**BIAK NUMFOR 98117**



KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN BIAK NUMFOR

NOMOR : ........ /......../DPMPTSP/..../2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN DAN NON PERIJINAN

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BIAK NUMFOR

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan aspirasi masyarakat dalam

rangka akselerasi pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BIAK NUMFOR, maka perlu adanya Standar Pelayanan Pengaduan yang dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat maupun petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BIAK NUMFOR;

b. bahwa agar pelaksanaan pelayanan pengaduan berjalan tertib, lancar dan tepat sasaran perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BIAK NUMFOR tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BIAK NUMFOR.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik;

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Yang Dirubah Terakhir Kali Dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

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 Partsipasi 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 BIAK NUMFOR Nomor

tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah Kabupaten BIAK NUMFOR

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BIAK NUMFOR 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 BIAK NUMFOR 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 : BIAK NUMFOR

Tanggal :

-------------------------------------------

KEPALA DINAS,

HERY MULYANA,SSos, MSi Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 197004241991011001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten BIAK NUMFOR tentang :

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelayanan Pengaduan Perijinan dan Non Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Nomor : ......./...../DPMPTSP/..../2019

Tanggal : ......................

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN PERIJINAN DAN NON PERIJINAN

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN BIAK NUMFOR

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 BIAK NUMFOR.

2. Penanganan pengaduan oleh DPMPTSP dilakukan oleh:

a. Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan;

b. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;

c. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan d. Seksi Perijinan dan Non Perijinan

e. Bidang Perijinan dan Non Perijinan f. Tim Teknis Perijinan;

g. 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.  2. | Pengaduan Langsung  Melalui telepon/fax atau datang langsung ke kantor yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani.  Pengaduan Tidak Langsung  Menuliskan pengaduan melalui email, website atau Mengisi buku pengaduan, formulir pengaduan/saran dan memasukkannya ke Kotak yang tersedia. | Ringan :  1 Hari Kerja  Sedang :  7 Hari Kerja  Berat :  15 Hari Kerja |

d. DIAGRAM MEKANISME PENGADUAN

Pemohon

Komplain / Pengaduan Respon

Pelayanan Informasi

Dan

Pengaduan

e. ALUR MEKANISME PENGADUAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PEMOHON | PELAYANAN INFORMASI  DAN PENGADUAN | BIDANG PENGADUAN KEBIJAKAN  DAN PELAPORAN LAYANAN |
| Menyampaikan Keluhan / Pengaduan dengan Identitas Lengkap  1. Langsung  2. Telepon  3. Fax  4. Kotak Pengaduan  5. Email  6. Website  Menerima Resi / Nomor  Pengaduan  Menerima Informasi  Pernyataan Puas / Tidak Puas | Menerima Pengaduan  Entri Data | Analisis Penyebab  Menetapkan Tindakan  Memberikan Informasi pada  Pemohon  Penyelesaian Pengaduan  Tidak  Puas  Ya  Selesai |