



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**PEMERINTAH KABUPATEN KONAWA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

2023

**DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KONAWA UTARA
Kompleks Perkantoran Pemerintah Daerah Kab. Konawe Utara**



PEMERINTAH KABUPATEN KONAWA UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Nomor SOP	:
Tanggal Pembuatan	: Januari 2023
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	: Januari 2023
Disahkan oleh	:
<p>KERALA DINAS PENANAMAN MODAL & PTSP KABUPATEN KONAWA UTARA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Ir. Sofan Syahrul, ST., MM Pembina Tk. I IV.b Nip. 19760817 200502 1 010</p>	
Nama SOP	: PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum

1. Undang-undang RI Nomor 13 tahun 2027 tentang Pembentukan Kabupaten Konawe Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara.
2. Undang-undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
6. Perpres Republik Indonesia No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Permen PAN dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminstrasi Pemerintahan
8. Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP di Daerah

Keterkaitan SOP

- SOP Pelayanan Perizinan

Peringatan

Jika SOP tidak dilaksanakan dimungkinkan pelayanan pengaduan masyarakat terhambat

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik
2. Memiliki kemampuan pengolah data sederhana
3. Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan dan prinsip pelayanan
4. Memiliki pemahaman tentang peraturan dan mekanisme perizinan

Peralatan/ Perlengkapan

1. Alat tulis kantor
2. Perangkat komputer
3. Buku Register, Formulir Pengaduan
4. Kendaraan

Pencatatan & Pendataan

Disimpan sebagai data manual

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

No.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			Keterangan
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Kasi Pengaduan & Peningkatan Layanan	Tim Pelayanan Pengaduan	Kabid SI dan Pel. Pengaduan	Kepala DPM PTSP	SKPD Lain (Satpol PP)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima informasi pengaduan							Formulir Pengaduan	30 menit	Formulir Pengaduan	
2	Mencatat pengaduan dan memberi lembar disposisi							Buku Register Pengaduan dan Lembar disposisi	10 menit	Catatan dalam buku register pengaduan	
3	Mengecek formulir pengaduan dan memberikan disposisi tindak lanjut							Formulir dan Lembar Disposisi	15 menit	Lembar disposisi yang sudah ada disposisi	
4	Menerima disposisi Pimpinan dan menentukan langkah							Disposisi yang telah diisi	15 menit	Disposisi	
5	Melakukan cek administrasi ada ijin atau tidak							Data Perizinan	1 hari	Berkas Perizinan dan Izin	
6	Melakukan peninjauan lapangan							Formulir pengaduan dan berkas perizinan	1 hari	Berita acara peninjauan lapangan dan dokumentasi peninjauan	
7	Melaksanakan rapat koordinasi							Formulir pengaduan dan berkas perizinan	1 hari	Notulen rapat	
8	Pembuatan jawaban pengaduan dari hasil rapat							Notulen rapat	1 hari	Surat Jawaban pengaduan	
9	Pengiriman jawaban ke Pengadu							Surat Jawaban pengaduan	1 hari	Terkirimnya surat jawaban	