




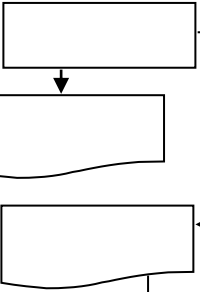



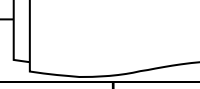

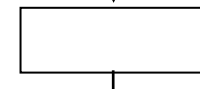
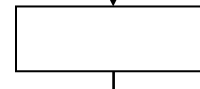




PEMERINTAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN
SEKSI PELAYANAN PERIZINAN DAN
NON PERIZINAN

<p>NOMOR SOP : DPMPTP / SOP / 66 / I - 2018</p> <p>TGL. PEMBUATAN : 3 JANUARI 2018</p> <p>TGL. REVISI :</p> <p>TGL. EFEKTIF : 5 JANUARI 2018</p> <p>DISAHKAN OLEH : KEPALA DPMPTP KABUPATEN PADANG PARIAMAN</p> <p style="text-align: right;">  HENDRA ASWARA, SSTP, MM Pembina, NIP. 19810926 199912 1 001 </p> <p>NAMA SOP : LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p>			
	DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANAAN :
	Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki dasar hukum untuk melakukan suatu tugas 2. Tertib administrasi 3. Minimal SLTA Sederajat Yang Menguasai Komputer
	KETERKAITAN :		PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Pengaduan 2. Website 3. Sms Gateway 4. Telepon/ HP 5. FB/Twitter
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Apabila SOP Layanan Pengaduan Masyarakat ini tidak ada, maka Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat tidak teratur dan tidak jelas		- Dicatat dalam buku register Pengaduan dan Komputer	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pemohon	Loket Pengaduan	Tim Penanganan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon/ Masyarakat Menyampaikan Pengaduannya dengan cara datang langsung atau melalui kotak saran, Faximile, E-Mail, SMS Gateway, Website, dan Telepon				Formulir Pengaduan, Website, sms Pengaduan, Telepon	30 Menit	Formulir Pengaduan
2	Bagian Loket Pengaduan memproses atau melakukan entry data pengaduan masyarakat yang masuk, dan nantinya akan diterbitkan resi/ nomor pengaduan yang akan diberikan kepada pemohon sedangkan berkas pengaduan diberikan/diteruskan kepada Tim Penanganan Pengaduan untuk ditindaklanjuti				Berkas Pengaduan (Formulir Pengaduan, Website, sms Pengaduan, Telepon)	15 Menit	Berkas Pengaduan
3	Pemohon menerima resi/ nomor pengaduan lalu menunggu tindaklanjut pengaduannya dan Tim Penanganan Pengaduan menerima berkas pengaduan				Berkas Pengaduan yang telah ditindaklanjuti tahap pertama	15 Menit	Berkas Pengaduan tindaklanjut 1
4	Tim Penanganan Pengaduan melakukan analisa penyebab terhadap masalah yang diajukan setelah itu menetapkan tindakan				Berkas Pengaduan yang telah ditindaklanjuti tahap pertama	1 Hari	Berkas Pengaduan tindaklanjut 1
5	Setelah diproses menghasilkan 2 rangkap hasil, satu rangkap (informasi) diberikan kepada pemohon dan satu rangkap lagi dilanjutkan untuk diproses lebih lanjut				Berkas Pengaduan yang telah ditindaklanjuti tahap pertama dan menghasilkan informasi	30 Menit	Informasi Awal
6	Pemohon menerima informasi pertama sebagai tindaklanjut dari pengaduan yang diajukan				Berkas Pengaduan yang telah ditindaklanjuti tahap pertama dan menghasilkan informasi	15 Menit	Informasi Awal
7	Tim Penanganan Pengaduan melakukan tindakan/ memproses sebagai tahap akhir untuk mengambil keputusan serta solusi				Berkas Pengaduan diproses lebih lanjut	1 Hari	Keputusan/ Solusi Pengaduan
8	Selanjutnya Tim Penanganan Pengaduan melakukan evaluasi terhadap keputusan yang diambil sebelum memberikan keterangan (informasi akhir) terhadap pengaduan yang diajukan pemohon				Berkas Pengaduan diproses lebih lanjut	1 Hari	Evaluasi Jawaban Pengaduan
9	Menghasilkan Jawaban pengaduan yang nantinya akan diberikan kepada pemohon				Berkas Pengaduan diproses lebih lanjut Dan Jawaban Pengaduan	20 Menit	Informasi Akhir/ Jawaban Pengaduan
10	Pemohon menerima jawaban atas pengaduannya dan lalu bisa menyampaikan apakah puas/ tidak puas				Berkas Pengaduan diproses lebih lanjut Dan Jawaban Pengaduan	15 Menit	Informasi Akhir/ Jawaban Pengaduan

