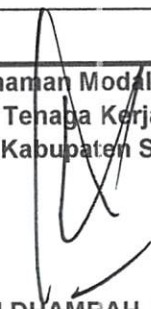
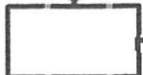
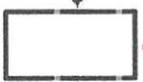
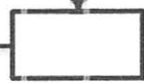




**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

SEKSI PENGADUAN DAN ADVOKASI

Nomor SOP	71
Tanggal Pembuatan	19 Desember 2019
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	-
Disahkan oleh	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng  ANDI DHAMRAH, S. Sos., M.M. NIP. 19700518 199803 1 007
Nama SOP : Penanganan Pengaduan Sedang dan Berat	
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 133 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. - Peraturan Bupati Soppeng Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Soppeng - Peraturan Bupati Soppeng Nomor 72 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng	- SMA/SMK, Diploma, dan S1 - Berkompetensi dibidang Pelayanan dan Penanganan Pengaduan - Menguasai Komputer
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
- SOP Penerimaan Pengaduan melalui Loker Pengaduan - SOP Penyampaian Hasil Penanganan Pengaduan melalui Loker Pengaduan	- Formulir Pengaduan - Berita Acara hasil penanganan pengaduan - ATK - Komputer dan Printer
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
- apabila proses kajian izin tidak lakukan sesuai dengan SOP ini, maka pelayanan perizinan akan terhambat	- disimpan dalam data manual dan elektronik - Dimonitoring melalui kartu kontrol

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Loker Pengaduan	Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi	Tim Penanganan Pengaduan	Kepala DPM-PTSP	Staf Seksi Pengaduan dan Advokasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan meregistrasi pengaduan						Buku Registrasi, Bukti Penerimaan pengaduan, ATK	30 menit	Pengaduan telah diregistrasi	SOP Penerimaan Pengaduan melalui Loker Pengaduan
2	Menelaah hal-hal yang dilaporkan						Pengaduan telah diregistrasi	10 menit	Pengaduan telah ditelaah	
3	Menganalisis penyebab, merumuskan rencana perbaikan dan pencegahan yang diperlukan, membuat Berita Acara Hasil Rapat, dan menyampaikan ke Kepala Kantor untuk ditindak lanjuti						Pengaduan telah ditelaah, ATK	3 hari	Berita Acara hasil rapat	
4	Menindak lanjuti hasil rapat Tim Penanganan Pengaduan						Berita Acara hasil rapat	2 hari	Pengaduan telah ditindaklanjuti	Berkoordinasi dengan SKPD teknis apabila pengaduan melibatkan SKPD lain
5	Mencetak Surat Tanggapan Pengaduan						Pengaduan telah ditindaklanjuti	10 menit	Surat tanggapan pengaduan telah dicetak	
6	Memeriksa dan memparaf Surat Tanggapan Pengaduan						Surat tanggapan pengaduan telah dicetak	5 menit	Surat tanggapan pengaduan telah diparaf	Jika terjadi kesalahan pencetakan, maka dikembalikan untuk dicetak ulang
7	Menandatangani Surat Tanggapan Pengaduan						Surat tanggapan pengaduan telah diparaf	5 menit	Surat Tanggapan Pengaduan telah ditandatangani	
8	Membubuhi stempel instansi dan mengarsipkannya						Surat Tanggapan Pengaduan telah ditandatangani	5 menit	Surat Tanggapan Pengaduan telah distempel	
9	Menyerahkan surat tanggapan pengaduan ke pengadu/pelapor						Surat Tanggapan Pengaduan telah distempel	25 menit	Surat Tanggapan Pengaduan diterima oleh pelapor	SOP Penyampaian Hasil Penanganan Pengaduan melalui Loker Pengaduan



**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

SEKSI PENGADUAN DAN ADVOKASI

Nomor SOP	72
Tanggal Pembuatan	19 Desember 2019
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	-
Disahkan oleh	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng  ANDI DHAMBAH, S. Sos., M.M. NIP. 19700518 199803 1 007

Nama SOP : Penerimaan Pengaduan melalui Loker Pengaduan

Dasar Hukum

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Bupati Soppeng Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Soppeng
- Peraturan Bupati Soppeng Nomor 72 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng

Kualifikasi pelaksana

- SMA/SMK, Diploma, dan S1
- Berkompetensi dibidang Pelayanan dan Penanganan Pengaduan
- Menguasai Komputer

Keterkaitan

- SOP Penanganan Pengaduan Ringan
- SOP Penanganan Pengaduan Sedang dan Berat

Peralatan/perlengkapan

- Formulir Pengaduan
- Buku Agenda Pengaduan
- ATK
- Bukti Penerimaan Pengaduan

Peringatan

- apabila proses kajian izin tidak lakukan sesuai dengan SOP ini, maka pelayanan perizinan akan terhambat

Pencatatan dan Pendataan

- disimpan dalam data manual dan elektronik
- Dimonitoring melalui kartu kontrol

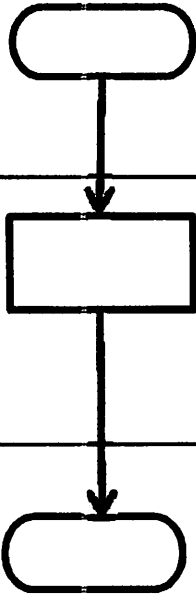
No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Loker Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan		Formulir, surat pengaduan	5 Menit	Pengaduan telah diterima	
2	Meregistrasi pengaduan di buku agenda pengaduan		Buku agenda, pengaduan telah diterima	5 Menit	Pengaduan telah diregistrasi	
3	Mengklasifikasikan pengaduan		Pengaduan telah diregistrasi	5 Menit	Pengaduan telah diklasifikasikan	Apabila jenis pengaduan ringan, maka dilanjutkan ke SOP Pengelolaan Penanganan Pengaduan Ringan
4	Memberikan tanggapan dan menggali informasi atas pengaduan yang disampaikan oleh pengadu/pelapor		Pengaduan telah diklasifikasikan	10 Menit	Adanya informasi terkait pengaduan yang disampaikan	
5	Menyampaikan mekanisme proses penanganan pengaduan kepada pengadu/pelapor dan menyampaikan kapan pengadu/pelapor akan menerima tanggapan atas pengaduannya		Adanya informasi terkait pengaduan yang disampaikan	5 Menit	Pengadu/pelapor memahami proses penanganan pengaduan	
6	Menyerahkan bukti penerimaan pengaduan kepada pengadu/pelapor		Bukti penerimaan pengaduan, pengadu/pelapor memahami proses penanganan pengaduan	5 Menit	Pengadu/pelapor menerima bukti penerimaan pengaduan	



**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

SEKSI PENGADUAN DAN ADVOKASI

Nomor SOP	73
Tanggal Pembuatan	19 Desember 2019
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	-
Disahkan oleh	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng  ANDI DHAMRAH, S. Sos., M.M. NIP. 19700518 199803 1 007
Nama SOP : Penyampaian Hasil Penanganan Pengaduan melalui Loker Pengaduan	
Dasar Hukum - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. - Peraturan Bupati Soppeng Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Soppeng - Peraturan Bupati Soppeng Nomor 72 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng	Kualifikasi pelaksana - SMA/SMK, Diploma, dan S1 - Berkompetensi dibidang Pelayanan dan Penanganan Pengaduan - Menguasai Komputer
Keterkaitan - SOP Penanganan Pengaduan Sedang dan Berat	Peralatan/perlengkapan - Surat Tanggapan Pengaduan - ATK
Peringatan - apabila proses kajian izin tidak lakukan sesuai dengan SOP ini, maka pelayanan perizinan akan terhambat	Pencatatan dan Pendataan - disimpan dalam data manual dan elektronik - Dimonitoring melalui kartu kontrol

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Loker Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan informasi kepada pengadu/pelapor bahwa pengaduannya telah ditangani dan ditindak lanjuti		Surat Tanggapan Pengaduan	10 menit	Surat Tanggapan Pengaduan telah diterima	
2	Menyerahkan Surat Tanggapan Pengaduan pada pengadu/pelapor atas pengaduannya dan menjelaskan tindakan yang telah dilakukan dalam menindaklanjuti pengaduannya		Surat Tanggapan Pengaduan telah diterima	10 menit	Surat Tanggapan Pengaduan diterima pengadu/pelapor	
3	Meminta pendapat pengadu/pelapor apakah puas atau tidak atas hasil penanganan pengaduan		Surat Tanggapan Pengaduan diterima pengadu/pelapor, surat pernyataan puas atau tidak	5 menit	Surat pernyataan puas atau tidak telah diisi oleh pengadu/pelapor	Apabila tidak puas, maka akan kembali ke SOP Penerimaan Pengaduan melalui Loker Pengaduan



**DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**

SEKSI PENGADUAN DAN ADVOKASI

Nomor SOP	74
Tanggal Pembuatan	19 Desember 2019
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	-
Disahkan oleh	Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng  ANDI DHAMRAH, S. Sos., M.M. NIP. 19700518 199803 1 007
Nama SOP : Penanganan Pengaduan Ringan	
Dasar Hukum - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. - Peraturan Bupati Soppeng Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Soppeng - Peraturan Bupati Soppeng Nomor 72 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng	Kualifikasi pelaksana - SMA/SMK, Diploma, dan S1 - Berkompetensi dibidang Pelayanan dan Penanganan Pengaduan - Menguasai Komputer
Keterkaitan - SOP Penerimaan Pengaduan melalui Loker Pengaduan	Peralatan/perlengkapan - Surat Pernyataan Puas atau Tidak Puas - ATK
Peringatan - apabila proses kajian izin tidak lakukan sesuai dengan SOP ini, maka pelayanan perizinan akan terhambat	Pencatatan dan Pendataan - disimpan dalam data manual dan elektronik - Dimonitoring melalui kartu kontrol

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Loker Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menggali informasi dari pengadu/pelapor		Pengaduan yang telah diklasifikasikan	10 Menit	Adanya informasi atas pengaduan	
2	Meminta pengadu/pelapor hal apa saja yang diharapkan atas pengaduannya	 	Adanya informasi atas pengaduan	5 Menit	Adanya informasi harapan pengadu/pelapor	
3	Memberikan tanggapan awal atas pengaduan yang disampaikan oleh pengadu/pelapor	 	Adanya informasi harapan pengadu/pelapor	10 Menit	Pengadu/pelapor memahami tanggapan yang telah diberikan	
4	Meminta pengadu/pelapor untuk mengisi surat pernyataan puas atau tidak	 	Pengadu/pelapor memahami tanggapan yang telah diberikan, surat pernyataan puas atau tidak	5 Menit	Pengadu/pelapor telah mengisi surat pernyataan puas atau tidak	Apabila tidak puas maka dilanjutkan ke SOP Penerimaan Pengaduan Melalui Loker Pengaduan