

 <p><b>PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR</b> <b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b></p>	Nomor SOP	04.15.5.1.1.	
	Tanggal Pembuatan		
	Tanggal Revisi	24 Februari 2022	
	Tanggal Efektif	24 Februari 2022	
	Disahkan Oleh	 <p>KERALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <b>HAMBALI SE, MH</b> Pembina Tingkat I NIP. 19681024 200003 1 002</p>	
	Nama SOP	<b>PENGADUAN SECARA LANGSUNG</b>	
<b>DASAR HUKUM :</b>		<b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :</b>	
1	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 68 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.	1	ATK
2	Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	2	Komputer
3	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten Kota	3	Printer
4	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah	4	Internet
5	Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		
6	Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dina Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar		
<b>KETERKAITAN :</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>	
1	SOP Administrasi Surat Masuk	1	Laporan Pengaduan
2	SOP Administrasi Surat Keluar		
<b>PERINGATAN :</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>	
1	Jika tidak dilaksanakan, maka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPMPSTP Kabupaten Kampar tidak terwujud	1	Memiliki kemampuan pengolahan data
2	Jika tidak dilaksanakan Pengawasan, maka berdampak pada ketaatan Perizinan	2	Menguasai operasional komputer/office
		3	Memahami peraturan perundang-undangan

PENGADUAN SECARA LANGSUNG

NO.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					PETUGAS LOKET	MUTU BAKU			KET
		KADIS	SEKRETARIS	KABID	KASI	TIM PELAKSANA		KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Petugas Loket Pengaduan Menerima laporan dari masyarakat secara langsung							aduan/keluhan dan lembar catatan pengaduan	15 menit	aduan/keluhan dan lembar catatan pengaduan	
2	Petugas menerima, mengetik, mencetak laporan pengaduan dan menyampaikan kepada Kasi Pengaduan							buku register pengaduan/ Komputer	30 menit	Data Pengaduan	
3	Koordinasi dengan bidang terkait dan persiapan administrasi terkait terlapor							Data Pengaduan	1 jam	Hasil Diskusi	
4	melaksanakan Pemeriksaan Lapangan jika ditemukan pelanggaran perizinan, maka Tim pelaksana dapat memberi tanda pelanggaran perizinan (Sticker/balho, dll) yang dilengkapi dengan Berita Acara pemeriksaan. Setiap pelanggaran perizinan, pelaku usaha menyatakan dalam surat pernyataan untuk perbaikan dan pengurusan pelanggaran perizinan dan pelaku usaha dilarang membuka tanda pelanggaran perizinan sampai perizinan dilengkapi.							Hasil Diskusi	1 Hari	Hasil Monitoring	
5	membuat Berita Acara Pemeriksaan di tanda tangani oleh Tim dan Pelaku Usaha/terlapor.							Hasil Monitoring	1 jam	BAP	
6	Membuat Konsep surat Tindak lanjut hasil pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan, konsep jawaban pengaduan dan melaporkan kepada Kasi							BAP	1 Hari	Konsep Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan	
7	Menerima, Menelaah dan memaraf konsep surat Tindak lanjut hasil pemeriksaan lapangan, konsep jawaban pengaduan dan melaporkan kepada Kabid							Konsep Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan yang	30 menit	Konsep Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan yang diparaf Kasi	
8	Menerima, Menelaah dan memaraf konsep surat Tindak lanjut hasil pemeriksaan lapangan, konsep jawaban pengaduan dan melaporkan kepada Kadis							Konsep Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan yang diparaf Kasi	30 menit	Konsep Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan yang diparaf Kabid	
9	Menerima, Menelaah dan Menandatangani Surat Tindak lanjut hasil pemeriksaan lapangan Surat jawaban pengaduan							Konsep Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Konsep jawaban Pengaduan yang diparaf Kabid	30 menit	Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Surat jawaban Pengaduan yang ditandatangani Kadis	
10	Tim Pelaksana mengirim Surat jawaban pengaduan ke pelapor, mengirim Surat tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan ke Pelaku Usaha untuk ditindaklanjuti oleh pelaku usaha dan pengarsipan, apabila tidak ada tanggapan dari pelaku usaha maka akan diberikan surat teguran 2 dan teguran 3 dan diteruskan ke Tim Yustisi untuk ditindak lanjuti							Surat Tindak Lanjut Pemeriksaan dan Surat jawaban Pengaduan yang ditandatangani Kadis	30 menit	Penyerahan Surat Jawaban Pengaduan dan Arsip	