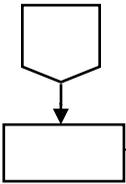
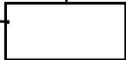
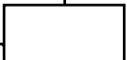
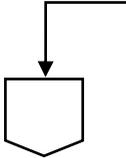
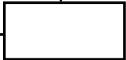


LAMPIRAN V
 PERATURAN GUBERNUR NOMOR TAHUN 2018
 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
 PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN
 SELATAN

 <p>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	
	Nama SOP	Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649); 2. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 100); 3. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 04 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Gubernur Nomor 05 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 04 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kewenangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2018 Nomor 5); 4. Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/0582/KUM/2017 tentang Perubahan atas Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/0316/KUM/2017 tentang Pelimpahan Kewenangan/Delegasi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Selatan. 	<ol style="list-style-type: none"> a. memahami dengan baik Tugas, Pokok, dan Fungsi DPMPTSP; b. memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan; c. memahami persyaratan perizinan; d. dapat berkomunikasi dengan baik, benar, dan lancar; e. dapat mengoperasikan komputer dan jaringan internet; dan f. mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran, dan tepat waktu. 	
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:	
<ol style="list-style-type: none"> a. SOP Pelayanan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan dengan Peninjauan Lapangan tanpa Pertimbangan Teknis b. SOP Pelayanan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan tanpa Peninjauan Lapangan dengan Pertimbangan Teknis c. SOP Pelayanan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan tanpa Peninjauan Lapangan tanpa Pertimbangan Teknis. 	PC/Laptop yang dilengkapi jaringan internet, Printer, ATK, Form Pengaduan, Buku Agenda Pengaduan, Tanda terima pengaduan, Telepon/HP	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam penanganan pengaduan, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan, dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam proses pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> a. buku agenda pengaduan; b. arsip pengaduan; dan c. dokumentasi monitoring pengaduan. 	

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Petugas <i>Front Office</i>	Kasi FPI	Kabid Dalinfo	Sekretaris DPMPSTSP/ Kepala Bidang	Kepala DPMPSTSP	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Menyampaikan pengaduan kepada Petugas <i>Front Office</i> .							- Kartu Identitas - Bukti awal pengaduan	15 Menit	Tanda terima pengaduan	
2.	Mencatat pengaduan pada Form Pengaduan dan Buku Agenda Pengaduan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.							- Form Pengaduan - Buku Agenda Pengaduan - ATK	15 Menit	Form Pengaduan	
3.	Menyampaikan berkas pengaduan kepada Kasi FPI.							Form Pengaduan	5 Menit	Form Pengaduan	
4.	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada Pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.							- Form Pengaduan - Bukti awal pengaduan - ATK	45 Menit	Berkas Pengaduan yang sudah di validasi	
5.	Menerima hasil validitas pengaduan.							-	10 Menit	- Kartu Identitas - Bukti awal pengaduan	
6.	Membuat dan memberikan paraf pada konsep Telaahan Staf dan disampaikan ke Kabid Dalinfo untuk dikoreksi.							- Berkas Pengaduan yang sudah di - validasi - PC/Laptop - Printer - ATK	45 Menit	Konsep Telaahan Staf yang sudah diparaf Kasi FPI	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.	Mengoreksi dan menandatangani konsep Telaahan Staf dan disampaikan ke Kepala DPMPSTSP.							- Konsep Telaahan Staf yang sudah diparaf Kasi FPI - ATK	30 Menit	Telaahan Staf dari Kabid Dalinfo	
8.	Memberikan arahan untuk ditindaklanjuti oleh Sekretaris DPMPSTSP/Kepala Bidang terkait pada kolom disposisi Telaahan Staf.							- Telaahan Staf dari Kabid Dalinfo - ATK	15 Menit	Telaahan Staf yang sudah didisposisi Kepala DPMPSTSP	
9.	Menindaklanjuti arahan Kepala DPMPSTSP.							Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTSP	Maksimal 2 hari kerja	Tindak lanjut pengaduan	Waktu penyelesaian tergantung tingkat pengaduan
10.	Membuat dan menandatangani Nota Dinas yang menjelaskan tentang penyelesaian tindak lanjut pengaduan dan disampaikan ke Kabid Dalinfo.							- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTSP - PC/Laptop - Printer - ATK	60 Menit	- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTSP - Nota Dinas yang menjelaskan tentang penyelesaian tindak lanjut pengaduan.	.
11.	Memberikan disposisi pada Nota Dinas ke Kasi FPI untuk diproses selanjutnya.							- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTSP - Nota Dinas yang menjelaskan tentang penyelesaian tindak lanjut pengaduan. - ATK	15 Menit	- Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTSP - Nota Dinas yang sudah didisposisi Kabid Dalinfo.	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
12.	Melakukan monitoring untuk memastikan bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti.							<ul style="list-style-type: none"> - Telaahan Staf yang sudah di disposisi Kepala DPMPSTP - Nota Dinas yang sudah didisposisi Kabid Dalinfo. 	30 Menit	Informasi tindak lanjut.	
13.	Memberikan informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti kepada pengadu melalui telepon dan atau tertulis.							<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Telepon/HP - PC/Laptop - Jaringan Internet 	30 Menit	Bukti penyampaian informasi dan umpan balik	
14.	Menerima informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti dan memberikan umpan balik kepada Kasi FPI.							Tanda terima pengaduan	15 Menit	Informasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti	
15.	Mencatat tindaklanjut pengaduan di Buku Agenda Pengaduan.							<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Buku Agenda Pengaduan - ATK 	15 Menit	Buku Agenda Pengaduan	
16.	Membuat dan memberikan paraf pada konsep Laporan Penanganan Pengaduan dan disampaikan ke Kabid Dalinfo untuk dikoreksi.							<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Telaahan Staf Kabid Dalinfo - Nota Dinas Sekretaris DPMPSTP/Kepala Bidang - Hasil monitoring pengaduan - PC/Laptop - Printer - ATK 	45 Menit	Konsep Laporan Penanganan Pengaduan yang sudah diparaf Kasi FPI	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
17.	Mengoreksi dan menandatangani konsep Laporan Penanganan Pengaduan dan disampaikan ke Kepala DPMPTSP.							<ul style="list-style-type: none"> - Konsep Laporan Penanganan Pengaduan yang sudah diparaf Kasi FPI - ATK 	15 Menit	Laporan Penanganan Pengaduan	
18.	Mengarsipkan berkas pengaduan dan tindaklanjutnya.							<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Telaahan Staf Kabid Dalinfo - Nota Dinas Sekretaris DPMPTSP/Kepala Bidang - Laporan Penanganan Pengaduan 	5 Menit	Arsip Pengaduan	

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,

SAHBIRIN NOOR