



BUPATI SUMBAWA BARAT
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI SUMBAWA BARAT
NOMOR 100.3.3.2. 1946 TAHUN 2023

TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUMBAWA BARAT

BUPATI SUMBAWA BARAT

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, perlu adanya sistem pelayanan perizinan dan nonperizinan yang cepat, efisien, dan terpadu,

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menyusun standar operasional prosedur pengaduan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Sumbawa Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat;

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023;
9. Peraturan Bupati Sumbawa Barat Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA BARAT

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Pengaduan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

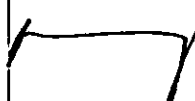
- a. Standar operasional prosedur penanganan pengaduan secara langsung;
- b. Standar operasional prosedur penanganan pengaduan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan; dan
- c. Standar operasional prosedur penanganan pengaduan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sumbawa Barat.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan mempunyai daya laku surut sejak tanggal 1 Januari 2023

Ditetapkan di Taliwang
pada tanggal 25 September 2023

BUPATI SUMBAWA BARAT,


W. MUSYAFIRIN

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
2. Inspektur Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
3. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
4. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
5. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang;
6. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Sumbawa Barat di Taliwang.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI SUMBAWA BARAT
NOMOR 100.3.3.2. 1946 TAHUN 2023
TANGGAL 25 September 2023
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DI
LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
SUMBAWA BARAT

I. TATA CARA PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN DI LINGKUNGAN DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
SUMBAWA BARAT TAHUN 2023

A. PENDAHULUAN

Penyediaan Layanan Konsultasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebagai salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam hal pemberian layanan perizinan dan non perizinan tidak semua masyarakat merasa puas dengan bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur baik sebelum izin diterbitkan maupun setelah izin diterbitkan sehingga untuk memenuhi unsur kepuasan masyarakat aparatur senantiasa dituntut memaksimalkan kualitas pelayanan dari segala sisi agar masyarakat penerima layanan merasa puas terhadap segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur Pemerintah sebagaimana yang diharapkan masyarakat

B. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
2.	Maksud dan Tujuan	Memberikan akselerasi dalam penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan sekaligus mendukung terciptanya iklim investasi yang senantiasa kondusif secara berkesinambungan
3.	Sasaran	Masyarakat yang melakukan pengaduan perizinan dan non perizinan baik secara langsung dan tidak langsung (kotak pengaduan dan saluran pengaduan)
4.	Persyaratan	- Untuk pengaduan langsung dilakukan di loket pengaduan dan mengisi formulir pengaduan - Untuk pengaduan tidak langsung

		dapat menggunakan fasilitas kotak pengaduan dan saluran pengaduan dengan melampirkan identitas lengkap.
5.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 hari kerja
6.	Biaya/Tarif	Tidak ada
7.	Produk layanan	1. Pengaduan langsung. Jawaban langsung dari petugas pengaduan/tim pengaduan 2. Pengaduan tidak langsung. Melalui surat jawaban yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang

C. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Waktu pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat :

- Senin s/d Kamis : Pukul 8.30-16.00 Wita
- Jum'at : Pukul 8.30-16.00 Wita

D. PELAKSANAAN

Bentuk penyampian dan penanganan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat dapat dilakukan dengan cara

1. Penyampaian pengaduan secara langsung meliputi :

- a. Menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung;
- b. Menginput data pengaduan pada form A yang telah disediakan;
- c. Petugas pelayanan pengaduan mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi : nama dan alamat pengadu, permasalahan yang diadukan dan bukti/data dukung;
- d. Petugas pelayanan pengaduan melakukan indentifikasi, menganalisa memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat diselesaikan secara langsung;
- e. Jika petugas tidak memahami jawaban atas permasalahan, maka petugas berkoordinasi dengan anggota tim PTSP;
- f. Tim PTSP melakukan koordinasi dengan tim teknis yang berkaitan dengan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- g. Memberikan informasi penyelesaian masalah kepada masyarakat yang melakukan pengaduan;
- h. Mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan.

2. Penyampaian pengaduan secara tidak langsung meliputi :

Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara melalui Kotak pengaduan dan saluran pengaduan.

1. Melalui kotak pengaduan

- a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan menggunakan formulir B dan formulir tersebut dimasukkan ke dalam kotak pengaduan yang telah disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Barat
- b. Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh petugas pelayanan pengaduan dan mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi: nama dan alamat pengadu, permasalahan yang diadukan dan bukti/data dukung;
- c. Petugas pelayanan pengaduan melakukan indentifikasi, menganalisa dan melaporkan pengaduan kepada tim penganan pengaduan PTSP;
- d. Jika tim PTSP memahami jawaban atas permasalahan, maka tim akan memberikan jawaban dalam bentuk surat.
- e. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh tim PTSP maka tim dari PTSP melakukan koordinasi dengan tim teknis yang berkaitan dengan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- f. Setelah mendapatkan informasi penyelesaian maka tim akan memberikan jawaban dalam bentuk surat
- g. Mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan.

2. Melalui saluran pengaduan

- a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui :
<https://helpdesk.sipadu.sumbawabaratkab.go.id/login>;
- b. Petugas pelayanan pengaduan melakukan indentifikasi, menganalisa, memverifikasi dan melaporkan pengaduan kepada tim penganan pengaduan PTSP;
- c. Tim PTSP akan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat diselesaikan secara langsung melalui email;
- d. Apabila pengaduan berkaitan dengan SKPD teknis maka Tim PTSP melakukan koordinasi dengan tim teknis yang berkaitan dengan pengaduan perizinan dan non perizinan;
- e. Setelah mendapatkan informasi penyelesaian maka tim akan memberikan jawaban dalam bentuk surat melalui email;
- f. Mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan

FORMULIR A

PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama Lengkap :
Institusi :
Alamat Lengkap :
Nomor Telepon :

B. WAKTU PENGADUAN

Hari/Tanggal :
Pukul :

C. MASALAH PENGADUAN

D. URAIAN PENGADUAN

E. PEYELESAIAN

Pelapor

Taliwang, 2023,
Petugas pelayanan pengaduan

FORMULIR B

PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK PENGADUAN

ISI PENGADUAN

DATA PELAPOR

NAMA :

ALAMAT :

NOMOR HP :

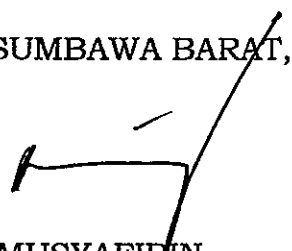
EMAIL :

Untuk dapat segera ditindaklanjuti pengaduan yang disampaikan ini dengan menyertakan informasi yang relevan dan lengkap seperti nama, lokasi dan dokumen/bukti penunjang aduan.

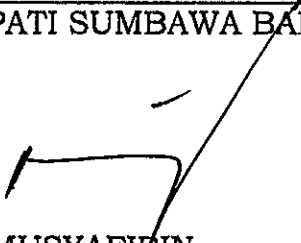
Pengaduan akan ditangani sebagaimana mestinya dan kerahasiaan pelapor dijamin

Taliwang, 2023
Pelapor

BUPATI SUMBAWA BARAT,


W. MUSYAFIRIN

LAMPIRAN II KEPUTUSAN BUPATI SUMBAWA BARAT
 NOMOR 100.3.3.2. 1946 TAHUN 2023
 TANGGAL 25 September 2023
 TENTANG
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN DI
 LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
 SUMBAWA BARAT

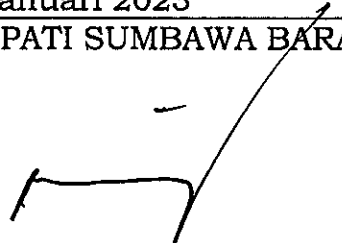
 BUPATI SUMBAWA BARAT PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 1 Januari 2023
	Disahkan oleh	BUPATI SUMBAWA BARAT,  W. MUSYAFIRIN
	Judul SOP	Standar operasional prosedur penanganan pengaduan secara langsung
Dasar Hukum	Klasifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Sumbawa Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;	1. Memiliki kemampuan teknis pengaduan 2. Memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengawasan dan pengaduan 3. Memiliki komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel 4. Petugas layanan analis kebijakan, koordinator kadis dan SKPD teknis	

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Barat Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP Pengawasan	1. Komputer 2. Printer 3. Lembar kerja (formulir pengaduan, buku agenda, lembar disposisi) 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan Operasional
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Tindak lanjut segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Masyarakat	Petugas	Tim Pengaduan PTSP	kadis	SKPD teknis	Kelengkapan	waktu	output	ket
1.	Pengaduan masyarakat dapat diampaikan secara langsung melalui tatap muka dengan petugas pelayanan pengaduan dengan menginput data pengaduan pada form A						1. Materi aduan 2. Form A 3. Lembar disposisi 4. Agenda kerja	8.30 - 16.00 (jam kerja)	Dokumen /materi pengaduan	
2.	Petugas pelayanan pengaduan mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi nama dan alamat pengadu, permasalahan yang diadukan dan bukti/data dukung						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi	
3.	Petugas pelayanan pengaduan melakukan koordinasi dengan koordinator perizinan dan non perizinan terkait permasalahan						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi	
4.	Jika permasalahan dapat diselesaikan secara langsung oleh Tim PTSP maka pengaduan dapat diselesaikan secara langsung						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi 3.Berita acara 4.Dokumentasi	
5.	Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Tim PTSP, Tim PTSP melaporkan pengaduan ke kepala dinas dan SKPD Teknis						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi	
6.	SKPD teknis akan memberikan jawaban apabila pengaduan terkait masalah teknis kepada kadis DPMPTP dan TIM PTSP						1.Surat tugas 2.Dokumen materi pengaduan	5 hari	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi 3.Berita acara 4.Dokumentasi	
7.	Tim PTSP dan petugas pelayanan memberikan informasi penyelesaian masalah kepada masyarakat yang melakukan pengaduan						1.Surat tugas 2.Dokumen materi pengaduan		1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi 3.Berita acara 4.Dokumentasi	
8.	Pengarsipan seluruh dokumen								Laporan	



BUPATI SUMBAWA BARAT
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Tanggal Pembuatan	:
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	: 1 Januari 2023
Disahkan oleh	BUPATI SUMBAWA BARAT,  W. MUSYAFIRIN

Judul SOP	Standar operasional prosedur penanganan pengaduan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan
-----------	---

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Sumbawa Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Republik Indonesia 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen

Klasifikasi Pelaksana

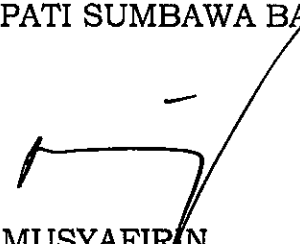
1. Memiliki kemampuan teknis pengaduan
2. Memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengawasan dan pengaduan
3. Memiliki komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel
4. Petugas layanan analis kebijakan, koordinator kadis dan SKPD teknis

Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Barat Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP Pengawasan	1. Komputer 2. Printer 3. Lembar kerja (formulir pengaduan, buku agenda, lembar disposisi) 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan Operasional
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Tindak lanjut segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

[illegible]



BUPATI SUMBAWA BARAT
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Tanggal Pembuatan	:
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	: 1 Januari 2023
Disahkan oleh	BUPATI SUMBAWA BARAT,  W. MUSYAFIRIN
Judul SOP	Standar operasional prosedur penanganan pengaduan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Sumbawa Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Republik Indonesia 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

Klasifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis pengaduan
2. Memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengawasan dan pengaduan
3. Memiliki komitmen untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel
4. Petugas layanan analis kebijakan, koordinator kadis dan SKPD teknis

5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 5 Tahun 2023 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023; 7. Peraturan Bupati Sumbawa Barat Nomor 24 Tahun 2023 tentang Penjabaran Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023.	
KETERKAITAN	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN
1. SOP Pengawasan	1. Komputer 2. Printer 3. Lembar kerja (formulir pengaduan, buku agenda, lembar disposisi) 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan Operasional
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Tindak lanjut segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Masyarakat	Petugas	Tim Pengaduan PTSP	kadis	SKPD teknis	Kelengkapan	waktu	output	ket
1.	Pengaduan masyarakat dapat diampaikan secara tidak langsung melalui https://helpdesk.sipadu.sumbawabaratkab.go.id/login ;						1.Materi aduan 2.Form B 3.Lembar disposisi 4.Agenda kerja	8.30 - 16.00 (jam kerja)	Dokumen /materi pengaduan	
2.	Petugas pelayanan pengaduan mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi nama dan alamat pengadu, permasalahan yang diadukan dan bukti/data dukung						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi	
3.	Petugas pelayanan pengaduan melakukan koordinasi dengan koordinator perizinan dan non perizinan terkait permasalahan						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi	
4.	Jika permasalahan dapat diselesaikan secara langsung oleh Tim PTSP maka pengaduan dapat diselesaikan secara langsung dan akan di jawab melalui email						Lembar disposisi	10 menit	1.Dokumen pengaduan 2.Lembar disposisi 3.Berita acara 4.Dokumentasi	
5.	Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Tim PTSP, Tim PTSP melaporkan pengaduan ke kepala dinas dan SKPD Teknis						Lembar disposisi	10 menit	1. Dokumen pengaduan 2. Lembar disposisi	
6.	SKPD teknis akan memberikan jawaban apabila pengaduan terkait masalah teknis kepada kadis DPMPTP dan TIM PTSP						1.Surat tugas 2.Dokumen materi pengaduan	5 hari	1. Dokumen pengaduan 2. Lembar disposisi	
7.	Tim PTSP dan petugas pelayanan memberikan informasi penyelesaian masalah kepada masyarakat yang melakukan pengaduan melalui email.						1.Surat tugas 2.Dokumen materi pengaduan		1. Dokumen pengaduan 2. Lembar disposisi 3. Berita acara dan dokumen lain yang terkait	
8.	Pengarsipan seluruh dokumen								Laporan	