

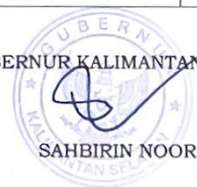
LAMPIRAN V
KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN
NOMOR 100.3.3.1/0587/KUM/2024
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

 PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	Nomor SOP	DPMP/SP/005/2024
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Gubernur Kalimantan Selatan
	Nama SOP	Pelayanan Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum: 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 Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 023 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2022 Nomor 23); 3. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 038 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 38);		Kualifikasi Pelaksana: a. Mengetahui tugas pokok dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu; b. Memhami dengan baik persyaratan perizinan; c. Memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang tugas; d. Memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan; e. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan tepat sasaran dan tepat waktu; dan f. Memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
Keterkaitan:		Peralatan/Perlengkapan : a. Perangkat komputer; b. Form Pengaduan; c. ATK; dan d. <i>Filing cabinet</i> untuk menyimpan arsip/dokumen.
Peringatan: SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam proses Pelayanan Penanganan Pengaduan dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidaksesuaian, ketidakjelasan, ketidaktepatan dan kelambatan dalam Pelayanan Penanganan Pengaduan.		Pencatatan dan Pendataan : a. Buku Agenda Pengaduan; b. Arsip Pengaduan dari Pemohon; dan c. Surat Hasil Tindaklanjut Laporan Pengaduan.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Petugas Pengaduan	JFT Ahli Muda	Kabid PEKDI	Kadis	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1.	Menerima berkas permohonan Pengaduan dari Pemohon secara <i>offline/ online</i>					Kartu Identitas Bukti awal pengaduan/Bukti awal pengaduan secara elektronik	5 menit	Tanda terima pengaduan/ mengunduh pengaduan yang masuk secara <i>online</i>	
2.	Mencatat berkas permohonan pengaduan pada Form Pengaduan dan Buku Agenda Pengaduan					- Form Pengaduan; dan - Buku Agenda Pengaduan	15 menit	Form Pengaduan	Berkas pengaduan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak apabila pengaduan dilakukan secara <i>offline</i>
3.	Mengidentifikasi Berkas Permohonan Pengaduan					Berkas Permohonan Pengaduan	15 menit	Hasil identifikasi berkas permohonan pengaduan	
4.	Menerima dan mempelajari hasil identifikasi berkas permohonan pengaduan dari JFT Ahli Muda					Hasil identifikasi berkas permohonan pengaduan	15 menit	Hasil identifikasi berkas permohonan pengaduan dipelajari	
5.	Memeriksa dan memvalidasi Berkas Permohonan Pengaduan dari pemohon. a. Jika berkas permohonan pengaduan bisa diselesaikan, maka proses akan langsung dilanjutkan; b. Namun Jika berkas permohonan pengaduan harus ada penjelasan teknis maka akan diadakan rapat koordinasi terkait pengaduan bersama bidang terkait					Berkas Pengaduan Pemohon dan hasil identifikasi pengaduan	20 menit	Berkas permohonan pengaduan yang sudah divalidasi	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Mengadakan rapat koordinasi pemecahan masalah perihal pengaduan dari pemohon bersama bidang terkait					Berkas Pengaduan Pemohon	1 hari	Hasil Rapat koordinasi bersama bidang terkait berupa pemecahan masalah	
7.	Membuat konsep surat hasil tindaklanjut pengaduan					Hasil Rapat koordinasi bersama bidang berupa pemecahan masalah	10 menit	Konsep surat hasil tindak lanjut pengaduan dibuat	
8.	Memeriksa dan memaraf konsep surat hasil tindak lanjut pengaduan					Konsep surat hasil tindak lanjut pengaduan	5 menit	Konsep surat hasil tindak lanjut pengaduan diparaf	
9.	Menerima dan Menandatangani surat hasil tindak lanjut pengaduan					surat hasil tindak lanjut pengaduan	10 menit	surat hasil tindak lanjut pengaduan ditandatangani	
10.	Mencatat surat hasil tindak lanjut pengaduan pada Buku Agenda Pengaduan					surat hasil tindak lanjut pengaduan, Buku Agenda Pengaduan	10 menit	Surat hasil tindak lanjut pengaduan tercatat	
11.	Menyampaikan surat hasil tindaklanjut laporan pengaduan kepada pemohon					surat hasil tindaklanjut laporan pengaduan	12 Hari Kerja	Tindak lanjut pengaduan disampaikan	

GUBERNUR KALIMANTAN SELATAN,



SAHBIRIN NOOR