

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN	NOMOR SOP	
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	-
	TGL. EFEKTIF	
BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN, PENANAMAN MODAL, PENGADUAN KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN	DISAHKAN OLEH	 H. JAMARUL FATTAH, M.Si Pembina Utama Muda NIP. 13600327 198203 1 004
	NAMA SOP	PEMBERIAN INFORMASI PERIZINAN
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU. No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan 4. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan		1. Memahami persyaratan kelengkapan berkas permohonan 2. Mampu berkomunikasi dan memberikan pelayanan dengan baik
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Penerimaan dan Verifikasi Berkas		1. Mesin Antrian 2. ATK
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP Pemberian Informasi Perizinan tidak dijalankan dengan baik maka terjadi keluhan pelanggan		1. Formulir Permohonan Izin 2. Nomor Antrian

SOP PEMBERIAN INFORMASI

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Informasi	Petugas Keamanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menemui loket informasi untuk mendapatkan informasi tentang pengurusan izin				Berkas Permohonan Izin	1 menit	Informasi Izin	
2.	Memberikan informasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pengurusan izin	Tidak		Ya	Informasi Izin	5 menit	- Informasi Izin - Formulir permohonan	
3.	Memverifikasi berkas permohonan manual dan <i>online</i> jika ya akan diteruskan ke petugas keamanan untuk diambilkan nomor antrian jika tidak berkas dikembalikan ke Pemohon				- Informasi Izin - Formulir permohonan	2 menit	Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi	
4.	Menekan tombol antrian dan memberikan nomor antrian kepada Petugas Layanan Informasi				Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi	15 detik	- Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi - Nomor Antrian	
5.	Menuliskan nama perusahaan, nama yang mengurus izin dan memparaf pada nomor antrian serta menuliskan hari dan tanggal pada map berkas persyaratan dan memberikan ke Pemohon				- Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi - Nomor Antrian	5 menit	- Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi dan dibubuhi paraf serta tanggal - Nomor Antrian yang sudah ditulis identitas pemohon dan diparaf	
6.	Menerima berkas permohonan yang telah diberi nomor antrian dan menunggu di ruang tunggu				- Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi dan dibubuhi paraf serta tanggal - Nomor Antrian yang sudah ditulis identitas pemohon dan diparaf	2 menit	- Berkas Permohonan Izin yang telah diverifikasi dan dibubuhi paraf serta tanggal - Nomor Antrian yang sudah ditulis identitas pemohon dan diparaf	



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA MEDAN**

**BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN, PENANAMAN MODAL,
PENGADUAN KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN**

NOMOR SOP
TGL. PEMBUATAN
TGL. REVISI
TGL. EFEKTIF

DISAHKAN OLEH

NAMA SOP

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**



Ir. QAMARUL FATTAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 194003271982031004

PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Tupoksi
2. Mampu berkomunikasi dengan baik

KETERKAITAN

1. SOP Pemberian Informasi

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Mesin Fotocopy

PERINGATAN

Jika SOP penanganan pengaduan langsung tidak dijalankan dengan baik, maka kepuasan masyarakat atas layanan perizinan semakin rendah.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Dicatat / dibukukan dalam bentuk Dokumen

SOP PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG

No.	Kegiatan						Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat / Pengadu	Staf Pengaduan	Kepala Seksi Pengaduan	Kabid Dalag	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan pengaduan secara lisan kepada customer service						- Form Pengaduan	5 Menit	- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	
2.	Mencatat dalam buku pengaduan dan merespon pengaduan dengan menjawab langsung atau mengkonfirmasikannya kepada Kasi Pengaduan	Ya					- Form Pengaduan - Buku Pengaduan	30 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
3.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kabid						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	30 menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
4.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait jika ya memberikan penjelasan secara langsung ke pengadu jika tidak akan dikonfirmasi ke Kepala Dinas		Ya				- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
5.	Mempelajari dan menelaah pengaduan terhadap pihak terkait dan memberikan penjelasan secara langsung ke Pengadu						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	20 Menit	- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	
6.	Menerima hasil penyelesaian pengaduan						- Form Pengaduan - Pengaduan yang telah dicatat	5 menit	Solusi	



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA MEDAN**

**BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN, PENANAMAN MODAL,
PENGADUAN KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN**

NOMOR SOP

TGL. PEMBUATAN

TGL. REVISI

TGL. EFEKTIF

DISAHKAN OLEH

NAMA SOP

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**



M. QAMARUL FATTAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19630327 198203 1 004

PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Tupoksi
2. Mampu berkomunikasi dengan baik

KETERKAITAN

1. SOP Pemberian Informasi

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Mesin Fotocopy
5. Telepon
6. Fax
7. Email
8. Website

PERINGATAN

Jika SOP penanganan pengaduan tidak langsung tidak dijalankan dengan baik maka Pelaksanaan Penanganan Pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Dicatat / dibukukan dalam bentuk Dokumen

SOP PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan					Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Seksi Pengaduan	Staff Kasi Pengaduan	Kabid Dalag	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan staff merekapitulasi pengaduan harian					lembar disposisi	10 Menit	Disposisi	
2.	Merekapitulasi pengaduan tidak langsung dan memberikan ke Kasi Pengaduan untuk diselesaikan					Disposisi	Kondisional	- Buku pengaduan - Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	
3.	Menelaah pengaduan dan memberikan penyelesaian pengaduan secara tertulis dengan membuat konsep surat jawaban					- Buku pengaduan - Rekapitulasi Pengaduan tidak langsung	30 Menit	-Konsep surat jawaban	
4.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban dari Kasi Pengaduan jika ya membubuhkan paraf untuk diteruskan ke Kadis jika tidak dikembalikan ke Kasi Pengaduan untuk diperbaiki				Tidak	-Konsep surat jawaban	30 Menit	-Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	
5.	Menelaah pengaduan dan konsep surat jawaban. Jika ya membubuhkan tanda tangan. Jika tidak dikembalikan ke Kabid untuk diperbaiki	Tidak				-Konsep surat jawaban yang sudah diparaf	30 Menit	-Surat jawaban yang sudah ditandatangani	
6.	Mengirimkan atau menghubungi pengadu untuk memberikan jawaban atas pengaduan kemudian menuliskan status hasil ke buku pengaduan tidak langsung			Ya		-Surat jawaban yang sudah ditandatangani	4 hari	Pengaduan yang telah dicatat	



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA MEDAN**

**BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN, PENANAMAN MODAL,
PENGADUAN KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN**

NOMOR SOP

TGL. PEMBUATAN

TGL. REVISI

TGL. EFEKTIF

DISAHKAN OLEH

NAMA SOP

**KERANGKA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

QAMARUL FATTAH, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 9600327 198203 1 004

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
4. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami Tupoksi
2. Mampu berkomunikasi dengan baik

KETERKAITAN

1. SOP Pemberian Informasi

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. Printer
3. ATK
4. Kendaraan

PERINGATAN

Jika SOP Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka organisasi tidak dapat melakukan perbaikan untuk masa yang akan datang

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Daftar responden
2. Daftar pertanyaan (kuesioner)
3. Alat pengolahan data

SOP PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASAYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Kadis	Kabid Dalag	Kasi Pengaduan	TIM Survey	Masyarakat	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Memerintahkan Kabid untuk melakukan survey						Lembar disposisi	15 Menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan Kasi Pengaduan untuk membentuk dan mempersiapkan SK Tim						Disposisi	15 Menit	Disposisi	
3.	Membentuk Tim Survey dan mempersiapkan konsep SK Tim dan diberikan ke Kabid						Disposisi	1 jam	Disposisi	
4.	Memeriksa Konsep SK Tim. Jika ya membubuhkan paraf, Jika tidak dikembalikan ke Kasi Pengaduan untuk diperbaiki	Tidak					Disposisi	30 menit	Konsep SK Tim diparaf	
5.	Memeriksa Konsep SK Tim. Jika ya menandatangani SK Tim, Jika tidak dikembalikan ke Kabid untuk diperbaiki		Ya				Konsep SK Tim diparaf	30 menit	SK Tim ditandatangani	
6.	Melakukan persiapan dan menjumpai responden/masyarakat						-SK Tim ditandatangani - Rencana kerja, jadwal, dan daftar pertanyaan	7 hari	Daftar responden dan daftar pertanyaan	
7.	Mengisi daftar pertanyaan						Daftar responden dan daftar pertanyaan	1 hari	Daftar pertanyaan yang sudah diisi	
8.	Mengolah data dan membuat draft laporan hasil dan kata pengantar						Daftar pertanyaan yang sdh diisi	2 hari	Draft laporan hasil dan kata pengantar	

9.	Memeriksa draft laporan hasil survei. Jika ya membubuhkan paraf pada lembar kata pengantar draft laporan dan diberikan ke Kabid. Jika tidak dikembalikan ke Tim survei untuk diperbaiki		Tidak				Draft laporan hasil dan kata pengantar	2 jam	Draft laporan hasil dan kata pengantar telah diperiksa	
10.	Memeriksa draft laporan. Jika ya membubuhkan paraf dan diberikan ke Kadis. Jika tidak dikembalikan ke Kasi Pengaduan untuk diperbaiki	Tidak		Ya			Draft laporan hasil dan kata pengantar telah diperiksa	1 jam	Draft laporan hasil dan kata pengantar telah diparaf	
11.	Memeriksa draft laporan hasil . Jika ya menandatangani untuk diserahkan ke Kasi utk di arsipkan dan dipublikasikan		Ya				Draft laporan hasil dan kata pengantar telah diparaf	1 jam	Laporan hasil yang disetujui dan kata pengantar yang telah ditandatangani	
12.	Mempublikasikan dan mengarsipkan hasil		Ya				Laporan hasil yang disetujui dan kata pengantar yang telah ditandatangani	1 Jam	Hasil telah dipublikasikan	