



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN
MERANTI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jalan. Merdeka Nomor 83. Selatpanjang Kode Pos 28753
Telp / Fax (0763) 33630, Email : dpmptspkabmeranti@gmail.com

**SOP PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

A. DEFINISI PENGADUAN

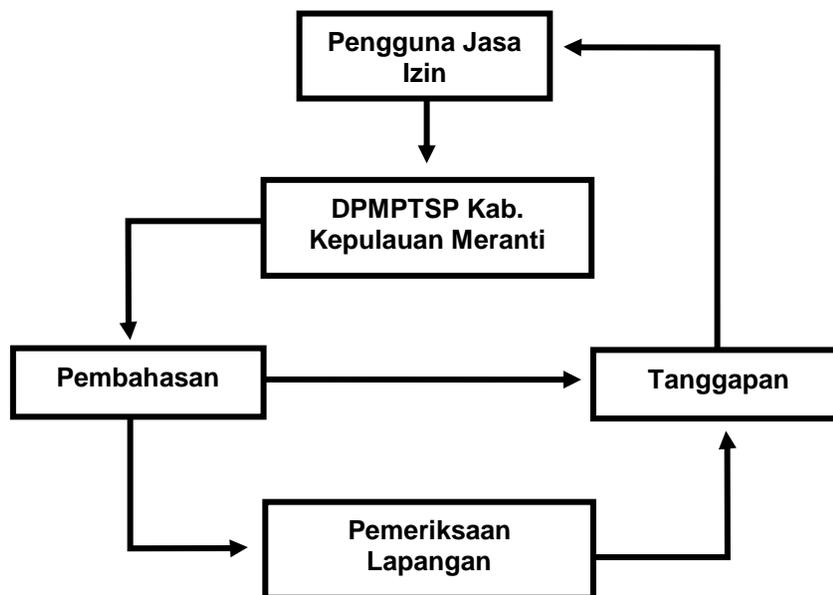
Pemberitahuan yang dibuat secara lisan atau tertulis disertai bukti awal terhadap suatu tindakan dan atau peristiwa terkait proses pelayanan perizinan atau penggunaan produk hukum izin.

B. PENANGANAN DAN JENIS PENGADUAN

1. Penanganan Pengaduan masyarakat terkait dengan perizinan yang ditangani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Penanganan pengaduan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Meranti ditangani oleh :
 - a. Petugas pelayanan informasi dan pengaduan
 - b. Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - c. Tim Teknis Perizinan
 - d. Tim Penanganan Pengaduan
 - e. Kepala DPMPTSP
3. Penanganan pengaduan terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :
 - a. Pengaduan Ringan
 - 1) Pengaduan Ringan adalah pengaduan masyarakat yang disebabkan oleh ketidakjelasan waktu dan biaya;
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan cukup dilakukan oleh petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - b. Pengaduan Sedang
 - 1) Pengaduan Sedang adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan suatu kegiatan usaha
 - 2) Penyelesaian penanganan pengaduan dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tim Teknis Perizinan, Tim Penanganan Pengaduan, Kepala DPMPTSP.
 - c. Pengaduan Berat
 - 1) Pengaduan Berat adalah pengaduan masyarakat terkait dampak terhadap lingkungan yang disebabkan suatu kegiatan usaha dengan kadar yang lebih tinggi dari Pengaduan Sedang.

- 2) Penyelesaian penanganan pengaduan tidak hanya dilakukan oleh Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan, Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tim Teknis Perizinan, Tim Penanganan Pengaduan, Kepala DPMPTSP, tetapi juga memerlukan kewenangan Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dengan keterlibatan Instansi/OPD terkait dalam hal memiliki peran serta proses perizinan dan non perizinan.

C. ALUR PENGADUAN



Keterangan :

- Masyarakat : menyampaikan Pengaduan Melalui Laporan Langsung, Kotak Pengaduan, Telepon, Internet/Website.
- DPMPTSP Kep. Meranti : Menerima Pengaduan masyarakat
- Pembahasan : Untuk Menganalisa penyebab dengan melibatkan Dinas Teknis terkait. Bila diperlukan
- Pemeriksaan Lapangan : melakukan tindakan dan Verifikasi
- Tanggapan : menetapkan tindakan dan memberikan informasi pada pengadu/pemohon

D. MEKANISME PENGADUAN

1. Pengaduan Langsung

Adalah pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui telepon, mengisi formulir pengaduan atau konsultasi secara langsung dengan petugas pengaduan.

a. Melalui Telepon :

- ✓ Pemohon menyampaikan aduan / meminta informasi melalui telpon ke Nomor (0763) 33630
- ✓ Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab.
- ✓ Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas meng-agendakan dan menelaah pengaduan.

- ✓ Pengaduan disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan untuk dibahas.
- ✓ Hasil pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi via Telepon.

b. Melalui Formulir Pengaduan

- ✓ Pemohon datang dan mengambil Formulir Pengaduan yang telah disediakan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Meranti.
- ✓ Petugas menyerahkan formulir aduan kepada pemohon untuk diisi dan dilengkapi data-data yang dibutuhkan.
- ✓ Petugas menyerahkan tanda terima berkas
- ✓ Petugas meng-agendakan dan menelaah jenis aduan
- ✓ Aduan disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan untuk dibahas
- ✓ Hasil pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi via Telepon atau disampaikan langsung ke pemohon.

2. Pengaduan Tindak Langsung

Adalah pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung, melalui E-mail, website, Media Sosial (Whats App, IG, facebook).

a. Melalui Email :

- ✓ Pemohon menyampaikan aduan / meminta informasi melalui email DPMPTSP dpmptdpkabmeranti@gmail.com
- ✓ Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab
- ✓ Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas meng-agendakan dan menelaah pengaduan.
- ✓ Pengaduan disampaikan kepada Substansi PTSP untuk dibahas.
- ✓ Hasil pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi via Telepon

b. Melalui Quick Respons

- ✓ Pemohon menyampaikan aduan / meminta informasi melalui Website DPMPTSP sempolet.merantikab.go.id
- ✓ Petugas menerima dan memberikan jawaban terhadap aduan pemohon apabila dapat langsung dijawab
- ✓ Apabila tidak dapat dijawab langsung petugas meng-agendakan dan menelaah pengaduan.
- ✓ Pengaduan disampaikan kepada Substansi PTSP untuk dibahas.
- ✓ Hasil pembahasan akan dikirimkan melalui surat atau dapat langsung dihubungi via Telepon

c. Pembahasan masalah aduan yang membutuhkan survey internal tanpa OPD lain

- ✓ Kepala Seksi menyerahkan kepada seksi lain untuk mempelajari aduan yang disampaikan oleh pemohon

- ✓ Kepala bidang, kepala Seksi dan Petugas Pengaduan melakukan rapat koordinasi untuk membahas permasalahan yang diadukan
- ✓ Petugas lapangan melakukan survey lapangan
- ✓ Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Petugas lapangan mengadakan rapat hasil dari Peninjauan survey lapangan
- ✓ Kepala seksi membuat draft jawaban atas aduan yang disampaikan oleh pemohon dan ditandatangani oleh Kepala Dinas
- ✓ Penerbitan Surat sebagai jawaban atas aduan yang disampaikan oleh pemohon dan ditandatangani oleh Kepala Dinas
- ✓ Petugas informasi dan pengaduan menghubungi atau mengirimkan surat jawaban ke alamat Pemohon.

E. JANGKA WAKTU PENANGANAN PENGADUAN

1. Pengaduan Ringan
Target Waktu Penyelesaian selama 3 (tiga) hari
2. Pengaduan Ringan
Target Waktu Penyelesaian selama 7 (tujuh) hari
3. Pengaduan Berat
Target Waktu Penyelesaian selama 15 (lima belas) hari

Ditetapkan di : Selatpanjang
Pada Tanggal : 16 Maret 2022

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



ISMATUN, SE
NIP. 19651011 198903 2 005