



Pemerintah
Provinsi Kepulauan Riau

Standar Pelayanan *dan* SOP

Standar Operasional Prosedur

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kepulauan Riau

Tahun 2020



GUBERNUR KEPULAUAN RIAU

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU NOMOR 945 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KEPULAUAN RIAU

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau diperlukan suatu prosedur dan mekanisme serta standar pelayanan yang jelas dan dapat diterapkan, guna tercapainya pelayanan terbaik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4412);
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 136, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4152);

2. Memberikan panduan bagi aparatur pelayanan dalam memberikan Layanan Perizinan dan Non Perizinan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas Layanan Perizinan dan Non Perizinan kepada masyarakat.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
5. Pedoman bagi aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
6. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pelaksana dalam melaksanakan tugasnya.
7. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan.
8. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
9. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur.

KEEMPAT : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang ternyata tidak sesuai, maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sesuai dengan perkembangan dan ketentuan yang berlaku.

KELIMA : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 11 AUG 2020

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

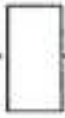
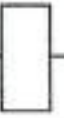
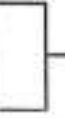
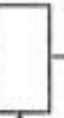


Salinan : Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

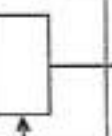
1. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
2. Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
4. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KEPULAUAN RIAU	Nomor SOP	
		Tgl. Pembuatan	12 Juli 2018
		Tgl. Revisi	11 Agustus 2020
		Disusun oleh	Dinas Penanaman Modal & PTSP Kepri
JUDUL SOP	Penerimaan Pengaduan Pelayanan		
Dasar Hukum: - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah - Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah - Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau - Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau - Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 59 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah - Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.84 Tahun 2019		Kualifikasi Pelaksana: - Berpendidikan minimal SMA/SLTA - Memahami alur perizinan dan non perizinan - Berpenampilan rapi dan menarik - Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar, - Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan perizinan - Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran, - Dapat bekerjasama dalam Tim	
Keterkaitan: SOP Penelaahan Substansi Pengaduan Perizinan		Peralatan/Perlengkapan : - Alat Tulis Kantor (ATK) - Perangkat Komputer/printer/jaringan internet - Ruang tunggu pelayanan - Ruang dan/atau meja pelayanan - Ruang dan/atau meja konsultasi pelayanan - Form Pengaduan	
Peringatan: Jika SOP ini tidak dilaksanakan sebagaimana tahapannya, maka dapat menyebabkan tidak lancarnya proses tindak lanjut aduan yang bisa menyebabkan semakin kecewanya konsumen		Pencatatan dan Pendataan: Mencatat Data Pelapor, isi laporan aduan dan mengelompokkan jenis aduan	

Pasif Kabid di PTSP	
	

No	Kegiatan	Pelaksana				Materi Saku		Ket
		Petugas Front Office	Petugas Back Office (staf layanan pengaduan)	Ka. Sio Pengaduan dan Informasi Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memberikan Informasi dan mengarahkan Layanan Pengaduan pemohon					3 Menit	Pengarahan kepada pemohon kepada staf layanan pengaduan	
2	Menerima pengaduan dari pemohon dan mencatat identitas pemohon, jenis perizinan yang diajukan, isi pengaduan, dan bukti pendaftaran berkas perizinan				- Form pengaduan; - Map arsip - Buku Penerimaan Laporan Pengaduan	20 Menit	Berkas pengaduan (Form pengaduan yang telah diisi dan ditandatangani petugas dan pelapor. Buku Pendaftaran Berkas)	
3	Mengelompokkan dan mendistribusikan laporan pengaduan sesuai jenis perizinan yang diajukan				Berkas pengaduan	10 Menit	Berkas Pengaduan	
4	Menerima berkas laporan pengaduan dari petugas Front Office Informasi Layanan berdasarkan pengelompokkan jenis perizinan				Berkas Pengaduan	15 Menit	Berkas Pengaduan	
5	Menyampaikan berkas pengaduan kepada Ka. Sio Pengaduan dan Informasi Layanan sesuai dengan isi laporan pengaduan				Berkas pengaduan	10 Menit	Berkas Pengaduan	
6	Menerima berkas pengaduan, dan menelaah isi pengaduan.				Berkas Pengaduan	30 Menit	Hasil verifikasi atas aduan	

Paralela PTSP

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Petugas Front Office	Petugas Back Office (staf layanan pengaduan)	Ka. Sie Pengaduan dan Informasi Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Memerintahkan petugas staf layanan pengaduan untuk memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kisitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima, dan mengidentifikasi SP/SOP/Peraturan yang relevan				Hasil verifikasi atas aduan	30 menit	Memo	
8	Memeriksa dan mencari dokumen dan/atau informasi aduan sejenis yang pernah ada serta dokumen/data terkait yang relevan dan menyerahkan kepada Ka. Sie Pengaduan dan Informasi Pelayanan				Memo	menit	- Materi aduan sejenis - Dokumen/data/SP/SOP/Peraturan terkait yang relevan dengan aduan	
9	Memeriksa materi aduan sejenis yang pernah diterima/dokumen/data, SP/SOP/Peraturan terkait isi aduan dari petugas Back Office				- Materi aduan sejenis - Dokumen/data/SP/SOP/Peraturan terkait yang relevan dengan aduan	60 menit	- Materi aduan sejenis - Dokumen/data/SP/SOP/Peraturan terkait yang relevan dengan aduan	
10	Mengidentifikasi dokumen/data terkait isi aduan, SP/SOP/Peraturan terkait yang relevan dan membuat memo rencana tindak lanjut				- Materi aduan sejenis - Dokumen/data/SP/SOP/Peraturan terkait yang relevan dengan aduan	60 menit	Memo mengenai usulan rencana tindak lanjut (RTL)	

- Paraf Kabid di PTSP


DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Wanita Raja Sahila Lt.2 Jalan Sultan Mansyur Syah - Pulau Dompok

Email: pengaduan@dpmpstp.kepriprov.go.id

Website : <http://dpmpstp.kepriprov.go.id>

FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN

NO :

NAMA PERUSAHAAN :
NAMA PELAPOR/PENGADU :
NIK :
ALAMAT :
EMAIL :
NO.TELEF/ HP :

KELUHAN :

.....
.....
.....
.....

Bukti Dukungan Pengaduan (Jika ada, Lampirkan)

-
-

Tanjungpinang,

Pemohon,

(.....)

