



PEMERINTAH
KABUPATEN LAMANDAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Nomor SOP	:	503.6/0101/II/DPMPTSP-2024
Tanggal Pembuatan	:	01 Januari 2024
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Pengesahan	:	01 Januari 2024
DISAHKAN OLEH		Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamandau,  MUL'ATMIDY, S.Sos., M.A.P Pembina Tingkat I (IV/b) NIP. 19790402 200502 1 004
NAMA SOP		PENANGANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023. Tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;Peraturan Bupati Lamandau Nomor 58 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Non Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamandau.	<ol style="list-style-type: none">Minimal SMU/ Sederajat;Menguasai pengoperasian komputer;Memahami alur dan prosedur perizinan;Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai Perizinan.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
-	Ruang Kerja, Kursi / Meja, Tempat Arsip/Almari, Perangkat Komputer dan Printer, Formulir, ATK, Stempel Dinas, WiFi.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none">Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan seluruh aktifitas yang telah ditetapkan.Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku dari SOP ini, dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggung jawabkan oleh pelaksana.Apabila SOP ini tidak dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, maka permohonan tidak dapat diproses.	<ol style="list-style-type: none">Buku Agenda PermohonanBuku Agenda Tanggapan Pengaduan

[Handwritten signature]

FLOWCHART SOP PENANGANAN PENGADUAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Waktu	Mutu Baku
		Pemohon	Loket Pelayanan (Help Desk)	Kabid Perizinan (Back Office/BO)	Kepala DPM/PTSP	Persyaratan/ Kelengkapan		
1.	Menyampaikan permasalahan melalui sms, telepon, email, kotak saran dll	3	4	5	7	8	9	10
2.	Mencatat permasalahan yang disampaikan masyarakat melalui sms, telepon, email, kotak saran dll							
3.	Melakukan Pengkajian terhadap pengaduan yang diterima dan menyampaikan kepada Kepala Dinas							
4.	Melakukan rapat membahas pengaduan dan teknis penyelesaian pengaduan							
5.	Membuat berita acara hasil rapat tentang pengaduan							
6.	Menyampaikan tanggapan atas pengaduan pemohon secara tertulis							
7.	Menerima tanggapan pengaduan							
8.	Mengarsipkan berkas pengaduan							

i K K