

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DPM NAKER PTSP  
NOMOR : .....  
TANGGAL : .....

---

PEMERINTAH KOTA BLITAR  
DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA & PTSP

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



**DINAS PENANAMAN MODAL,  
TENAGA KERJA & PTSP  
KOTA BLITAR**

NO. SOP : 09 /410.113/SOP/2018  
TGL. PEMBUATAN : 05 JANUARI 2018  
TGL. REVISI : 08 JANUARI 2018  
TGL PENGESAHAN : 08 JANUARI 2018  
DISAHKAN OLEH : KEPALA DPM NAKER PTSP  
NAMA SOP : PELAYANAN PENGADUAN DENGAN  
DATANG LANGSUNG/ MELALUI MEJA  
PENGADUAN

**Dasar Hukum :**

1. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perasngkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4)
2. Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.
3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

**Keterkaitan :**

SOP Pelayanan Perizinan

**Peringatan :**

1. Petugas yang kurang memahami etika pelayanan publik dapat memunculkan ketidakpuasan dalam pelayanan pengaduan.
2. Kurangnya respon aktif bidang pengawasan dan pengaduan dapat menghambat respon atas aduan.
3. Kelambanan petugas lapangan dalam melakukan cek lapangan menghambat respon atas aduan.

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Memahami tugas dan tanggung jawab
2. Memahami etika pelayanan publik
3. Menguasai ilmu komunikasi yang baik

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Komputer dan perangkatnya (software dan hardware)
2. Kendaraan untuk Operasional
3. Formulir Aduan
4. ATK.

**Pencatatan dan Pendataan :**

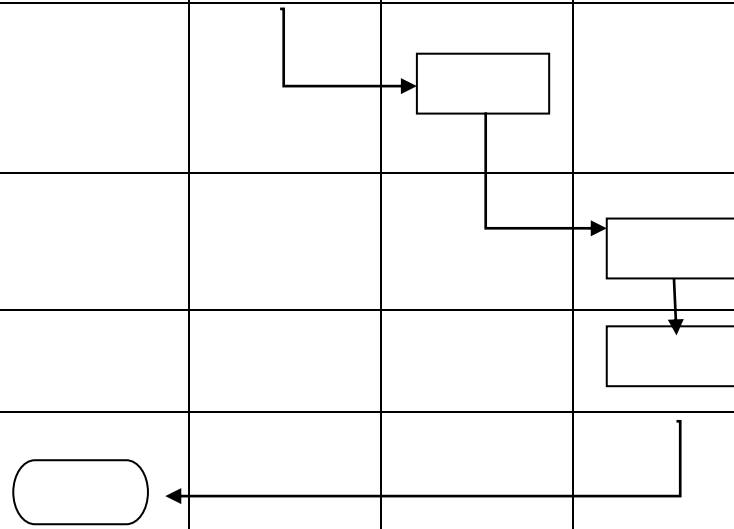
4. Keterlambatan koordinasi dengan bidang-bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.



No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Ka.Sie dan Ka.Bid.	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Masyarakat/Pengadu datang langsung ke meja pengaduan untuk mengadukan permasalahan yang berkaitan dengan perizinan,					<ul style="list-style-type: none"> <li>Membawa Kartu Identitas.</li> </ul>	30 menit		
2.	Diterima oleh petugas pelayanan pengaduan, menanyakan maksud dan tujuan, dengan mengisi/menulis dalam formulir aduan.					<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir aduan</li> </ul>	15 menit		
3.	Apabila permasalahan yang diajukan dapat diselesaikan/dijawab langsung oleh petugas pengaduan, maka petugas dapat langsung menanggapi atas permasalahan yang diajukan.							<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposisi</li> <li>Jawaban langsung/lisan</li> </ul>	
4.	Apabila permasalahan yang diajukan tidak dapat langsung ditanggapi, maka harus disampaikan pada pengadu bahwa pengaduan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti dengan melakukan pengecekan administrasi dan lokasi (jika diperlukan)						1 hari kerja		
5.	Merespon aduan dengan melakukan Pengecekan administrasi/lokasi							<ul style="list-style-type: none"> <li>Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.</li> </ul>	



	/meninventarisir permasalahan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan. Dan dilakukan pengkajian								
6	Apabila obyek yang diadukan belum mempunyai izin, maka dilakukan koordinasi / pemberitahuan ke Kantor Satuan Pol PP Kota Blitar					-	15 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan tindak lanjut hasil pengaduan.</li> </ul>	
7	Apabila obyek yang dilakukan telah berizin, maka diselesaikan oleh Dinas Perizinan.					-	30 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Peringatan/ teguran</li> </ul>	
8	Penyampaian jawaban kepada pihak pengadu secara tertulis/surat .					-	15 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Jawaban atas aduan.</li> </ul>	
9	Masyarakat/Pengadu datang langsung ke ruang Pengaduan untuk mengadukan permasalahan yang berkaitan dengan perizinan,					<ul style="list-style-type: none"> <li>Membawa Kartu Identitas.</li> </ul>	30 menit		





## DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA & PTSP KOTA BLITAR

NO. SOP : 10 /410.113/SOP/2018  
TGL. PEMBUATAN : 8 JANUARI 2018  
TGL. REVISI : 8 JANUARI 2018  
TGL PENGESAHAN : 10 JANUARI 2018  
DISAHKAN OLEH : KEPALA DPM NAKER PTSP  
NAMA SOP : PELAYANAN PENGADUAN MELALUI SMS,  
WEB/E MAIL

### Dasar Hukum :

1. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perasngkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4)
2. Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.
3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

### Keterkaitan :

SOP Pelayanan Perizinan

### Peringatan :

1. Keterbatasan teknologi penunjang menyebabkan proses pelayanan perizinan tidak maksimal.
2. Keterlambatan dalam meng-update sms, web/email menyebabkan keterlambatan dalam tindak lanjut.
3. Kelambanan petugas lapangan dalam melakukan cek lapangan menghambat respon atas aduan.
4. Keterlambatan koordinasi dengan bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.

### Kualifikasi Pelaksana :

1. Memahami tugas dan tanggung jawab
2. Memahami etika pelayanan publik
3. Menguasai ilmu komunikasi yang baik

### Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer dan perangkatnya (software dan hardware)
2. ATK
3. Formulir aduan
4. Telepon Seluler
5. Formulir Jawaban Aduan

### Pencatatan dan Pendataan :

1. Mencatat setiap aduan lewat sms website secara manual dan komputer.
2. Menuliskan aduan melalui SMS dalam format formulir aduan.
3. Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai bahan pelaporan.
4. Mencatat status perkembangan setiap aduan.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Ka.Sie dan Ka.Bid.	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Pengaduan yang bisa diselesaikan oleh seksi evaluasi dan Pengaduan serta Bidang Pelayanan Perizinan langsung ditanggapi lewat SMS/Web Site					-formulir aduan -buku agenda aduan masuk	15 menit	Aduan masuk diterima oleh petugas dan dituangkan dalam format formulir aduan.	
2.	SMS/ Web Site setelah dicetak akan dinaikkan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi					-formulir aduan -lembar disposisi	5 menit	Formulir aduan dibaca & diterima oleh Ka. Dinas untuk di disposisi-kan.	
3.	Setelah Kepala Dinas memberi disposisi, segera dilakukan pengkajian terhadap keluhan/pengaduan					-formulir aduan -lembar disposisi	15 menit	Formulir aduan disertai lembar disposisi kepada Kabid Pelayanan Perizinan	
4.	Apabila obyek yang diadukan belum mempunyai izin, maka dilakukan koordinasi /pemberitahuan ke Kantor Satuan Pol PP					-formulir aduan -lembar disposisi	15 menit	Salinan formulir aduan diterima oleh Kantor Satuan Pol PP untuk ditindak lanjuti	
5.	Apabila obyek yang diadukan telah berizin, maka diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan PTSP					-formulir aduan	30 menit	Formulir jawaban atas aduan diisi oleh Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan PTSP	
6.	Hasil dari penyelesaian pengaduan tersebut akan diberitahukan kepada pihak					-formulir aduan	10 menit	Pengadu menerima jawaban atas aduan melalui sms, email	

pengadu dengan surat tanggapan terhadap pengaduan								
---	--	--	--	--	--	--	--	--



**DINAS PENANAMAN MODAL,  
TENAGA KERJA & PTSP  
KOTA BLITAR**

NO. SOP : 11 /410.113/SOP/2018  
TGL. PEMBUATAN : 5 JANUARI 2018  
TGL. REVISI : 8 JANUARI 2018  
TGL PENGESAHAN : 8 JANUARI 2018  
DISAHKAN OLEH : KEPALA DPM NAKER PTSP  
NAMA SOP : PELAYANAN PENGADUAN MELALUI SURAT

**Dasar Hukum :**

1. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perasngkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Blitar Tahun 2016 Nomor 4)
2. Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.
3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

**Keterkaitan :**

1. SOP Pelayanan Perizinan
2. SOP Surat Masuk dan Keluar

**Peringatan :**

1. Kelambanan dalam melakukan respon atas surat aduan yang masuk menghambat proses pelayanan pengaduan atau respon atas aduan
2. Keterlambatan koordinasi dengan bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.

**Kualifikasi Pelaksana :**

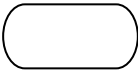
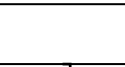
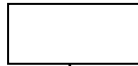
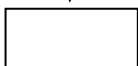


1. Memahami tugas dan tanggung jawab
2. Memahami etika pelayanan publik
3. Menguasai ilmu komunikasi yang baik

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Komputer dan perangkatnya (software dan hardware)
2. ATK
3. Kendaraan bermotor.

**Pencatatan dan Pendataan :**

1. Mencatat setiap aduan lewat surat secara manual dan komputer
2. Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai bahan pelaporan.
3. Mencatat status perkembangan setiap aduan.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Ka.Sie dan Ka.Bid.	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Surat diterima dan dikendalikan selanjutnya dinaikkan Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi					<ul style="list-style-type: none"> <li>• surat aduan,</li> <li>• Identitas pengadu dan obyek aduan.</li> </ul>	5 menit		
2.	Disposisi Kepala Dinas kemudian dicermati substansi dari pengaduannya						30 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposisi Kepala Dinas</li> </ul>	
3.	Pencermatan disposisi dan isi surat, kemudian dilakukan pengecekan administrasi serta pengecekan lokasi (bila diperlukan)						1 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berita Acara Pengecekan lokasi.</li> </ul>	
4.	Dari hasil pengecekan administrasi dan pengecekan lokasi maka dapat diketahui status obyek yang diadakan berizin atau belum.						30 menit		
5.	Jika diketahui bahwa obyek yang diadakan belum berizin, maka dilakukan koordinasi Kantor Satuan Pol PP, dan apabila obyek yang diadakan telah berizin akan diselesaikan/ditindaklanjuti di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan PTSP sesuai ketentuan yang ada.						1 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Pemberitahuan,</li> <li>• Surat Teguran/peringatan</li> </ul>	
6.	Hasil dari penyelesaian pengaduan tersebut akan						1hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• surat jawaban atas aduan kepada</li> </ul>	

	diberitahukan kepada pihak pengadu dengan surat tanggapan terhadap pengaduan							pengadu	
--	--	--	--	--	--	--	--	---------	--