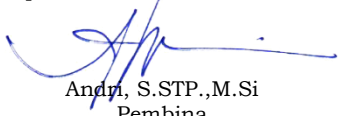
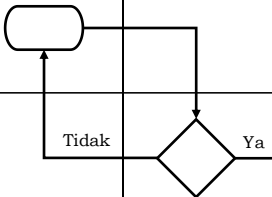
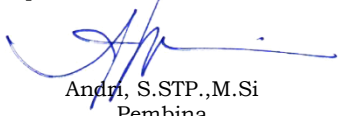


 PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PELAYANAN PENGADUAN, INFORMASI DAN PELAPORAN	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	Plt. Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh  Andri, S.STP.,M.Si Pembina NIP. 19840323 200212 1 002
	Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Secara Langsung

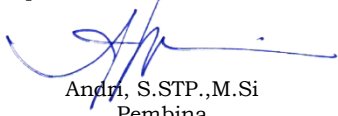
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 9. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh; 10. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh; 11. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonberusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.	1. Memahami Kebijakan dan Peraturan; 2. Memahami Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Banda Aceh; 3. Memahami Ketentuan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonberusaha; 4. Menguasai MS. Office dan Internet. 5. Memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengaduan 6. Memiliki Komitmen untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas, Transparan, akuntabel.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha; 2. SOP Pengawasan;	1. Komputer yang terkoneksi internet; 2. Printer; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Kotak Pengaduan.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Sekretaris	Kadis	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka dengan Petugas <i>Helpdesk</i> Pengaduan di Ruang Pelayanan							Materi aduan Masyarakat	08.00 - 15.30 jam kerja	Materi Pengaduan Laporan	
2	Melakukan pencatatan pengaduan Masyarakat melalui saluran pengaduan dan memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Materi Pengaduan Laporan	
3	Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat ditangani secara langsung oleh petugas Helpdesk pengaduan maka materi pengaduan diteruskan kepada Analisis Kebijakan Ahli Muda selanjutnya diteruskan kepada bidang Perizinan dan Penanaman Modal untuk menganalisis dan meneliti materi pengaduan masyarakat dan meneruskan ke sekretaris untuk didisposisi							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Dokumen Materi Pengaduan	
4	Memberikan disposisi terhadap materi pengaduan masyarakat selanjutnya diteruskan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan pengambilan persetujuan tindakan penyelesaian aduan masyarakat							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Dokumen Materi Pengaduan	
5	Memberikan disposisi atas tindak lanjut yang direncanakan Kasie Pengawasan Bidang Penanaman Modal, selanjutnya berkoordinasi dengan OPD terkait lainnya.							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Dokumen Materi Pengaduan	
6	Pelaporan dan Pengarsipan							Surat tugas dokumen materi pengaduan	10 hari	Berita Acara Kegiatan, Dokumentasi, dan dokumen lain yang terkait	

 PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PELAYANAN PENGADUAN, INFORMASI DAN PELAPORAN	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	Plt. Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh  Andri, S.STP.,M.Si Pembina NIP. 19840323 200212 1 002
Nama SOP	: Penanganan Pengaduan Secara Tidak Langsung	

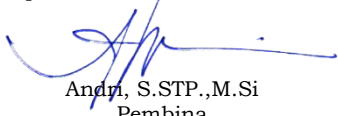
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 9. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banda Aceh; 10. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh; 11. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonberusaha kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh.	1. Memahami Kebijakan dan Peraturan; 2. Memahami Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Banda Aceh; 3. Memahami Ketentuan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Nonberusaha; 4. Menguasai MS. Office dan Internet. 5. Memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengaduan 6. Memiliki Komitmen untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas, Transparan, akuntabel.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha; 2. SOP Pengawasan.	1. Komputer yang terkoneksi internet; 2. Printer; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Kotak Pengaduan.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Sekretaris	Kadis	Unit Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan yaitu contact center, surat elektronik, Website, Whatsapps dan media massa yang diterima oleh petugas Pelayanan pengaduan,							Materi aduan Masyarakat	08.00 - 15.30 jam kerja	Dokumen Materi Pengaduan Masyarakat	
2	Melakukan pencatatan pengaduan Masyarakat melalui saluran pengaduan dan memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung oleh petugas Pelayanan pengaduan							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Dokumen Materi Pengaduan	
3	Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat ditangani secara langsung oleh petugas Helpdesk pengaduan maka materi pengaduan diteruskan kepada Analisis Kebijakan Ahli Muda selanjutnya diteruskan kepada bidang Perizizinan dan Penanaman Modal untuk menganalisis dan meneliti materi pengaduan masyarakat dan meneruskan ke sekretaris untuk didisposisi							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Lembar Disposisi & Dokumen Materi Pengaduan	
4	Memberikan disposisi terhadap materi pengaduan masyarakat selanjutnya diteruskan kepada kepala dinas untuk mendapat disposisi dan pengambilan persetujuan tindakan penyelesaian aduan masyarakat							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Lembar Disposisi & Dokumen Materi Pengaduan	
5	Memberikan disposisi atas tindak lanjut yang direncanakan Kasie Pengawasan Bidang Penanaman Modal, selanjutnya berkoordinasi dengan OPD terkait lainnya.							Materi aduan Masyarakat	10 menit	Dokumen Materi Pengaduan	
6	Pelaporan dan Pengarsipan							Surat tugas dokumen materi pengaduan	10 hari	Berita Acara Kegiatan, Dokumentasi, dan dokumen lain yang terkait	

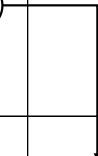
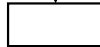
 PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PELAYANAN PENGADUAN, INFORMASI DAN PELAPORAN	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	Plt. Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh  Andri, S.STP., M.Si Pembina NIP. 19840323 200212 1 002
Nama SOP	: Pelaporan Perizinan Berusaha dan Non Berusaha	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26.M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	1. Memahami Kebijakan dan Peraturan; 2. Memahami Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Banda Aceh; 3. Memahami Ketentuan Penarikan data dan Pelaporan perizinan dan Non Perizinan; 4. Menguasai Excel dan Internet.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha; 2. SOP Pengawasan.	1. Komputer yang terkoneksi internet; 2. Printer; 3. Alat Tulis Kantor.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Analisis Kebijakan Ahli Muda	Pengolah Data	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan tugas pengolahan data periodik atau menerima disposisi/Perintah atasan dalam penyediaan data				Surat Disposisi	1 Hari Kerja	Surat Disposisi	
2	Melakukan Analisa dan Identifikasi jenis data Perizinan dan Non Perizinan				Dashboard Pelaporan OSS, Database Non Perizinan	1 Hari Kerja	Informasi	
3	Pengambilan data mentah dari aplikasi dashborad pelaporan OSS dan /atau database perizinan (Non OSS)				Dashboard Pelaporan OSS, Database Non Perizinan	30 Menit	Data Mentah	
4	Melakukan migrasi data mentah unuk dilakukan pengolahan data dan /atau angka				Excel Olah Data, Excel Olah Angka	30 Menit	Data Mentah	
5	Melakukan olah data				Dokumen Olah Data , Dokumen Olah Angka	30 Hari	Data Mentah	
6	Memeriksa hasil pengolahan data				Dokumen Olah Data , Dokumen Olah Angka	1 Jam	Dokumen Data	
7	Memvalidasi hasil pengolahan data				Dokumen Olah Data , Dokumen Olah Angka	1 Jam	Dokumen Data	
8	Data siap untuk disajikan dan melakukan penyimpanan (Arsip)				Dokumen Data	1 Hari Kerja	Dokumen Data	

 PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PELAYANAN PENGADUAN, INFORMASI DAN PELAPORAN	Nomor SOP	:
	Tanggal Pembuatan	:
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	:
	Disahkan oleh	Plt. Kepala DPMPTSP Kota Banda Aceh  Andri, S.STP., M.Si Pembina NIP. 19840323 200212 1 002
Nama SOP	: Survey Kepuasan Masyarakat	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26.M.PAN/2/2004 tentang petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	1. Memahami Kebijakan dan Peraturan; 2. Memahami Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Banda Aceh; 3. Memahami Ketentuan Penarikan data dan Pelaporan perizinan dan Non Perizinan; 4. Menguasai Excel dan Internet.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Perizinan Berusaha dan Perizinan Non Berusaha; 2. SOP Pengawasan.	1. Komputer yang terkoneksi internet; 2. Printer; 3. Alat Tulis Kantor.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Tindak Lanjut Segera dilaksanakan setelah mendapat disposisi dan persetujuan	Dicatat sebagai data manual dan elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Petugas	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Kabid	Sekretaris	Kadis	Pemko Banda Aceh	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon/masyarakat yang telah dilayani pada counter layanan mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).								Pemohon/masyarakat yang telah dilayani	08.00 - 15.30 jam kerja	Kuisisioner SKM	Pengumpulan data dilakukan setiap 1 (satu) minggu sekali
2	Menghimpun kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah diisi oleh pemohon untuk diserahkan kepada Analisis Kebijakan Ahli Muda.								Kuisisioner SKM	Setiap Minggu (20 Minggu)	Kuisisioner SKM	
3	Membuat rekapan kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan menganalisa lembaran kuisisioner SKM kemudian disajikan dalam bentuk tabel (tabulasi data).								Kuisisioner SKM	5 Hari Kerja	Tabulasi data SKM	
4	Membuat laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan hasil analisa untuk didisposisi kabid, oleh Analisis Kebijakan Ahli Muda.								Draft Laporan SKM	5 Hari Kerja	Draft Laporan SKM	
5	Mendisposisi laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Kabid. Pelayanan Pengaduan, Informasi dan Pelaporan kemudian diteruskan pada Sekretaris.								Draft Laporan SKM	10 Menit	Draft Laporan SKM	
6	Mendisposisi laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Sekretaris untuk diteruskan pada Kepala DPM-PTSP untuk di tanda tangani.								Draft Laporan SKM	10 Menit	Draft Laporan SKM	
7	Menandatangani laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), kemudian didistribusikan ke Pemko Banda Aceh bagian Organisasi.								Draft Laporan SKM	10 Menit	Dokumen Laporan SKM	