



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA DUMAI

Nomor SOP	15/DPMPPTSP-SK/2026
Tanggal Pembuatan	26 FEBUARI 2026
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	
Disahkan oleh	KEPALA DPMPPTSP KOTA DUMAI
Judul SOP	Pelayanan Pengaduan

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional8 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik9 Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai10 Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 37 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami dengan baik tugas pokok dan fungsi PTSP2. Memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan3. Memahami persyaratan perizinan4. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar5. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2024 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan	<ol style="list-style-type: none">1 Formulir Pengaduan2 Alat tulis kantor3 Stempel/cap legalitas4 Personal computer (PC), laptop dan kelengkapannya5 Jaringan internet6 Printer/percetakan7 Meja dan kursi8 Filling kabinet9 Loket pelayanan10 Ruang tunggu
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam menangani Pengaduan Masyarakat dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian dan ketidaktransparan dalam penanganan pengaduan	Pencatatan dan pelaporan



KEPALA,

R. DONA FITRI ILLAHI, SKM, M.Si

Pembina Tk.I

NIP. 19731031 199212 2 001

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN

NO	Uraian Prosedur	Pengadu	Pelaksana				Kadis/ Penanggung Jawab	Mutu Baku			Ket
			Petugas Pengaduan	Tim Penangan Pengaduan	Tim Teknis/OPD Teknis	Sekretaris/ Ketua		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan pengaduan melalui Kotak Pengaduan, Website, WA, Facebook, dan Email serta tatap muka	Mulai						berkas pengaduan	15 menit	Surat aduan yang disampaikan	
2	Mencatat pengaduan dan memberikan penjelasan							Formulir pengaduan	15 menit	Surat aduan yang dicatat	
3	Memverifikasi pengaduan (Analisis Penyebab Masalah)							Formulir dan dokumen pengaduan	15 menit	berkas verifikasi	
4	Melakukan tindakan memberikan informasi							Formulir dan dokumen pengaduan	3 hari	informasi dan tindak lanjut	
5	Mengkoordinasikan Verifikasi Pengaduan							Formulir dan dokumen pengaduan	3 hari	Rapat Tim Penanganan	
6	Menelaah penetapan BAP Pengaduan dan memberikan kebijakan							Dokumen penyelesaian BAP	1 hari	seluruh berkas diteruskan ke Petugas Pengaduan	
7	Melakukan tindakan memberikan informasi kepada pengadu							Dokumen penyelesaian BAP	1 hari	informasi penyelesaian	
8	Pencatatan/Selesai	SELESAI						Buku Register	30 menit	Pengadu	



KEPALA,

P. S. GNA FITRI ILLAHI, SKM, M. Si

Pembina Tk. I

NIP. 19731031 199212 2 001