




**DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MALANG**

 DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG	Nomor SOP	01/PDDI.KPPL/2022
	Tanggal Pembuatan	22 Januari 2020
	Tanggal Revisi	2 Februari 2022
	Tanggal Efektif	17 Februari 2022
	No Revisi	02
	Disahkan oleh	Pit. KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG <u>SITI MAHMUDAH, S.E, M.M.</u> Pembina Tingkat I NIP : 19690324 199603 2 002
SEKSI KEBIJAKAN, PENGADUAN, DAN PENYULUHAN LAYANAN	Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN SEDANG
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Malang Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	1. Menguasai dan Memahami peraturan tentang Pelayanan Pengaduan. 2. Mengetahui Tugas dan Fungsi mekanisme Pelayanan Pengaduan. 3. Memahami tata cara Pelayanan Pengaduan.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
-	1. Komputer dan Printer 2. Kamera 3. Alat Tulis Kantor 4. Kendaraan 5. Berkas Pengaduan 6. Dokumentasi 7. Rekomendasi / telaah staf tentang tindak lanjut pengaduan 8. Berita Acara hasil verifikasi lapangan 9. Notulen Rapat 10. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Apabila pengaduan tidak ditindaklanjuti maka akan berdampak terhadap pelayanan.	Disimpan dalam bentuk data elektronik dan non elektronik	



**DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MALANG**

DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG	Nomor SOP	02/PDDI.KPPL/2022
	Tanggal Pembuatan	22 Januari 2020
	Tanggal Revisi	2 Februari 2022
	Tanggal Efektif	17 Februari 2022
	No Revisi	02
	Disahkan oleh	Pit. KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG <u>SITI MAHMUDAH, S.E, M.M.</u> Pembina Tingkat I NIP : 19690324 199603 2 002
SEKSI KEBIJAKAN, PENGADUAN, DAN PENYULUHAN LAYANAN	Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN BERAT
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Malang Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	1. Menguasai dan Memahami peraturan tentang Pelayanan Pengaduan. 2. Mengetahui Tugas dan Fungsi mekanisme Pelayanan Pengaduan. 3. Memahami tata cara Pelayanan Pengaduan.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
-	1. Komputer dan Printer 2. Kamera 3. Alat Tulis Kantor 4. Kendaraan 5. Berita Acara / Notulen Rapat 6. Berkas Pengaduan 7. Dokumentasi 8. Hasil Verifikasi Lapangan 9. Rekomendasi / telaah staf tentang tindak lanjut pengaduan 10. Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Apabila pengaduan tidak ditindaklanjuti maka akan berdampak terhadap pelayanan	Disimpan dalam bentuk data elektronik dan non elektronik	

SOP : Pengelolaan Pengaduan Berat

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PETUGAS PENGADUAN	PRANATA HUMAS MUDA SEKSI KEBIJAKAN, PENGADUAN DAN PENYULUHAN LAYANAN	KEPALA BIDANG PENGENDALIAN, PENGADUAN, DATA, DAN INFORMASI	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1	Menerima berkas pengaduan benar dan lengkap (identitas dan perihal pengaduan lengkap) melalui media pengaduan dan memverifikasi kelengkapan berkas apabila pengaduan tidak lengkap sesuai dengan ketentuan, maka dikembalikan ke pihak pengadu dan tidak ditindak lanjuti kemudian mencatat dalam register pengaduan					Berkas pengaduan	10 menit	Berkas pengaduan terverifikasi	Pengaduan berat merupakan jenis pengaduan yang melibatkan instansi / OPD teknis / pihak lain untuk menyelesaikan pengaduan
2	Menanggapi pengaduan dengan melakukan verifikasi lapangan, hasil verifikasi dituangkan dalam berita acara.					Hasil verifikasi lapangan	1 Hari	Pengaduan terverifikasi	
3	Hasil verifikasi lapangan dibuatkan telaah staf dan diserahkan kepada Kepala Dinas					Hasil verifikasi lapangan	1 Hari	Telaah staf	
4	Hasil verifikasi lapangan dibuatkan dan dituangkan dalam berita acara, verifikasi lapangan akan dilakukan klarifikasi dengan mengundang berbagai pihak yang terkait OPD teknis / Instansi terkait dengan permasalahan tersebut.					Hasil verifikasi lapangan	1 Jam	Berita acara hasil verifikasi lapangan	
5	Membuat undangan sebagai usaha untuk mengklarifikasi pengaduan yang ada					Berita acara hasil verifikasi lapangan	15 Menit	Surat undangan	
6	Pelaksanaan rapat klarifikasi pengaduan antara pihak pengadu dan pihak yang diadukan, untuk mendapatkan keterangan dari kedua belah pihak, dan mengundang pihak terkait lainnya sehingga dalam rapat tersebut dapat selesaikan pengaduan dari hasil rapat dibuatkan berita acara notulen rapat dimana kesimpulan dan penyelesaian pengaduan telah tuntas.					<ul style="list-style-type: none"> Berita acara hasil verifikasi lapangan Surat undangan 	2 Jam	<ul style="list-style-type: none"> Berita acara Notulen rapat 	
7	Penyelesaian pengaduan telah selesai dan dibuatkan laporan kepada Kepala Dinas					<ul style="list-style-type: none"> Berita acara Notulen rapat 	1 jam	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	
8	Mengarsipkan hasil tindak lanjut pengaduan					Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	1 jam	Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	



**DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MALANG**

Nomor SOP	03/PDDI.KPPL/2022	
Tanggal Pembuatan	22 Januari 2020	
Tanggal Revisi	2 Februari 2022	
Tanggal Efektif	17 Februari 2022	
No Revisi	02	
Disahkan oleh	Pit. KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG <u>SITI MAHMUDAH, S.E, M.M.</u> Pembina Tingkat I NIP : 19690324 199603 2 002	
SEKSI KEBIJAKAN, PENGADUAN, DAN PENYULUHAN LAYANAN	Nama SOP	PENGELOLAAN PENGADUAN RINGAN
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Malang Nomor 67 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	1. Menguasai dan Memahami peraturan tentang Pelayanan Pengaduan 2. Mengetahui Tugas dan Fungsi mekanisme Pelayanan Pengaduan 3. Memahami tata cara Pelayanan Pengaduan	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
-	1. Komputer dan printer 2. Alat Tulis Kantor 3. Berkas pengaduan 4. Laporan hasil tindaklanjut pengaduan	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Apabila pengaduan tidak ditindaklanjuti maka akan berdampak terhadap pelayanan	Disimpan dalam bentuk data elektronik dan non elektronik	

SOP : Pengelolaan Pengaduan Ringan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		PETUGAS PENGADUAN	PRANATA HUMAS MUDA SEKSI KEBIJAKAN, PENGADUAN DAN PENYULUHAN LAYANAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	<ul style="list-style-type: none"> Menerima berkas pengaduan benar dan lengkap (identitas dan perihal pengaduan lengkap) Memverifikasi kelengkapan berkas apabila pengaduan tidak lengkap sesuai dengan ketentuan 			Berkas pengaduan	10 menit	Berkas pengaduan terverifikasi	
2	Menyelesaikan pengaduan dengan mengecek dan kroscek data kepada bidang terkait			Berkas pengaduan	10 menit	Tindaklanjut pengaduan	
3	Menyelesaikan pengaduan dan dibuatkan laporan kepada Kepala Dinas			Tidak lanjut pengaduan	1 jam	Laporan tindak lanjut pengaduan	
4	Menerima hasil penyelesaian pengaduan			Laporan tindakan pengaduan	10 menit	Laporan tindakan pengaduan	
5	Mengarsipkan hasil tindak lanjut pengaduan			Laporan hasil tindak lanjut pengaduan	10 menit	Laporan rekapitulasi pengaduan	