



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

| | | |
|--|--|--|
| Nomor SOP | 01/PDDI.KPPL | |
| Tanggal Pembuatan | 22 Januari 2020 | |
| Tanggal Revisi | 13 Februari 2023 | |
| Tanggal Efektif | 17 Februari 2023 | |
| No Revisi | 03 | |
| Disahkan oleh | KEPALA DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG ARIF TRI SASTYAWAN, S.STP, M.SI Pembina Tingkat I NIP : 19790709 199810 1 001 | |
| SEKSI KEBLIJAKAN, PENGADUAN, DAN PENYULUHAN LAYANAN | Nama SOP | PENGELOLAAN PENGADUAN SEDANG |
| Dasar Hukum | Kualifikasi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. Mengetahui Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu2. Menguasai dan Memahami tentang Pelayanan Pengaduan.3. Memahami tata cara Pelayanan Pengaduan. |
| <ol style="list-style-type: none">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 37 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. | Peralatan/perlengkapan | <ol style="list-style-type: none">1. Komputer dan Printer2. Kamera3. Alat Tulis Kantor4. Kendaraan5. Berkas Pengaduan6. Dokumentasi7. Rekomendasi / telaah staf tentang tindak lanjut pengaduan8. Berita Acara hasil verifikasi lapangan9. Notulen Rapat10. 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 Sedang

| 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 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 pengaduan dan tidak ditindak lanjuti kemudian mencatat dalam register pengaduan | | | | | Berkas pengaduan | 30 Menit | Berkas pengaduan terverifikasi | - Pengaduan sedang perupakan jenis pengaduan yang dapat diselesaikan oleh anggota tim terkait di Disnaker PMPTSP - Pengaduan baik melalui online/offline |
| 2 | Menanggapi pengaduan dengan melakukan verifikasi lapangan, hasil verifikasi dituangkan dalam berita acara. | | | | | Berkas pengaduan | 2 Hari | Berita acara hasil verifikasi lapangan | |
| 3 | Hasil verifikasi lapangan dibuatkan telaah staf dan diserahkan kepada Kepala Dinas | | | | | Berita acara hasil verifikasi lapangan | 1 Hari | Telaah Staf | |
| 4 | Hasil verifikasi lapangan akan dilakukan klarifikasi dengan mengundang berbagai pihak yang terkait dengan permasalahan tersebut yang ada di Disnaker PMPTSP | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Berita acara hasil verifikasi lapangan Telaah staff | 1 Hari | Berita acara | |
| 5 | Hasil dari rapat dibuatkan berita acara notulen rapat dimana kesimpulan dan penyelesaian pengaduan telah tuntas. | | | | | Berita acara | 2 Jam | Notulen rapat | |
| 6 | 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 | |
| 7 | 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 02/PDDI.KPPL
Tanggal Pembuatan 22 Januari 2020
Tanggal Revisi 13 Februari 2023
Tanggal Efektif 17 Februari 2023
No Revisi 03
Disahkan oleh

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

ARIF TRI SASTYAWAN, S.STP, M.SI
Pembina Tingkat I
NIP : 19790709 199810 1 001

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 37 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1. Mengetahui Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Menguasai dan memahami tentang 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 | 30 Menit | Berkas pengaduan terverifikasi | - Pengaduan berat merupakan jenis pengaduan yang melibatkan instansi / OPD teknis / pihak lain untuk menyelesaikan pengaduan - Pengaduan baik melalui online/offline |
| 2 | Menanggapi pengaduan dengan melakukan verifikasi lapangan, hasil verifikasi dituangkan dalam berita acara. | | | | | Hasil verifikasi lapangan | 2 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 Hari | Berita acara hasil verifikasi lapangan | |
| 5 | Membuat undangan sebagai usaha untuk mengklarifikasi pengaduan yang ada | | | | | Berita acara hasil verifikasi lapangan | 1 Jam | 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 menyelesaikan 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 | 1 Hari | <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 | 2 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**

SEKSI KEBIJAKAN, PENGADUAN, DAN PENYULUHAN LAYANAN

Nomor SOP 03/PDDI KPPL
Tanggal Pembuatan 22 Januari 2020
Tanggal Revisi 13 Februari 2023
Tanggal Efektif 17 Februari 2023
No Revisi 03

Disahkan oleh

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

ARIF TRI SASTYAWAN, S.STP, M.SI
Pembina Tingkat I
NIP : 19790709 199810 1 001

PENGELOLAAN PENGADUAN RINGAN

Nama SOP

Kualifikasi Pelaksana

Dasar Hukum

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 37 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1. Mengetahui Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Menguasai dan memahami tentang 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




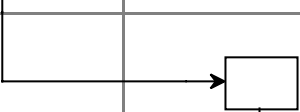
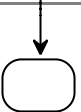
Peringatan

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 pengaduan apabila pengaduan tidak lengkap sesuai dengan ketentuan |  | | Berkas pengaduan | 10 Menit | Berkas pengaduan terverifikasi | - Pengaduan baik melalui online maupun offline - Pengaduan ringan adalah pengaduan yang dapat ditindaklanjuti langsung oleh petugas pengaduan |
| 2 | Menyelesaikan pengaduan dengan mengecek dan kroscek data kepada bidang terkait |  | | Berkas pengaduan | 30 Menit | Tindaklanjut pengaduan | |
| 3 | Menyelesaikan pengaduan dan dibuatkan laporan kepada Kepala Dinas |  | | Tidak lanjut pengaduan | 2 Jam | Laporan tindak lanjut pengaduan | |
| 4 | Menerima hasil penyelesaian pengaduan |  | | Laporan tindakan pengaduan | 30 Menit | Laporan tindakan pengaduan | |
| 5 | Mengarsipkan hasil tindak lanjut pengaduan | |  | Laporan hasil tindak lanjut pengaduan | 30 Menit | Laporan rekapitulasi pengaduan | |