



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MAL PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEJA PENGADUAN



PEMERINTAH KOTA METRO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

Nomor SOP	D-15 / 014
Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
Tanggal Revisi	23 Juli 2025
Tanggal Efektif	23 Juli 2025
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO, ISMET, S.E. NIP. 19710716 200312 1 001
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEJA PENGADUAN

Dasar Hukum :

- Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
- Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI;
- Perma Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang ada di bawahnya;
- Perma Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan;
- SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 ttg Standar Pelayanan Peradilan;
- SK KMA Nomor 1-144 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
- Buku IV tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan;
- SK Dirjen Badilum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu satu pintu (PTSP).

Kualifikasi Pelaksana :

- S2
- S1
- SLTA

Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
- SOP Penanganan Delegasi dari BAWAS tentang Tindak Lanjut Pengaduan - SOP Subag IT dan Pelaporan	- Alat tulis kantor - Computer - Printer - Buku agenda surat masuk - Register pengaduan - Formulir – formulir penanganan pengaduan - Aplikasi SIWAS
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka system pelayanan pengaduan tidak terlaksana	Dokumen pengaduan

**BAGAN ALUR AKTIVITAS PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEJA PENGADUAN**

[illegible]

6	Mengklasifikasi pengaduan dan memberikan disposisi tindak lanjut pengaduan						- Berkas pengaduan - Lembar disposisi surat pengaduan - ATK	10 menit	Hasil disposisi ketua pengadilan	Ditindak lanjuti atau diarsipkan
7	Menindaklanjuti disposisi Ketua Pengadilan						- Lembar disposisi pimpinan - Berkas pengaduan - ATK	10 menit	Disposisi ketua pengadilan ditindaklanjuti	
8	Menginput pengaduan kedalam SIWAS						- Lembar disposisi pimpinan - Berkas pengaduan - ATK - SIWAS	10 menit	Pengaduan terinput kedalam SIWAS	
9	Memberikan Nomor PIN kepada Pengadu						- Berkas pengaduan - ATK - SIWAS	10 menit	Pemohonan mendapatkan nomor PIN Pengaduan	
10	Pengarsipan						- Berkas pengaduan - ATK	10 menit	Berkas pengaduan telah diarsipkan	
Total Waktu Penerbitan Izin Setelah Berkas Lengkap dan Benar								2 Jam		