



MANUAL BOOK SIPPEKAT

DPMPTSP KABUPATEN KEPAHIANG

2021

	PEMERINTAH KABUPATEN KEPAHIANG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP Komplek Perkantoran Pemkab Kepahiang Telp. (0732) 3930035	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	30 April 2021
		Tanggal Revisi	-
		Revisi Ke	-
		Tanggal Efektif	30 April 2021
		Disahkan Oleh	Plt. Kepala Dinas

S I P P E K A T

“Sistem Penyelesaian Pengaduan Masyarakat”

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik termasuk pelayanan Pengaduan Kebijakan Dan Pelaporan Layanan yang merupakan tolak ukur kinerja instansi pemerintah yang paling utama. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus terus diadakan pembaruan untuk merespon tuntutan masyarakat dan dinamika zaman yang terus berkembang. Di satu sisi masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari instansi pemerintah (Birokrasi) dan di lain sisi birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, cepat, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan berkeadilan.

Pemerintah tidak dibangun untuk melayani kebutuhan dirinya sendiri, tetapi bertujuan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah merupakan salah satu perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Reformasi birokrasi dan pelayanan publik adalah sebuah keniscayaan. Perbaikan pelayanan publik adalah sesuatu yang tidak bisa ditawar dan ditunda lagi. Birokrasi yang panjang dan berbelit-belit harus segera disudahi. Kini era inovasi pelayanan publik telah lahir dan berbagai inovasi harus didorong lebih kuat lagi. Muara dari kehadiran inovasi ini tidak lain adalah untuk memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, saat ini masih banyak pelaku usaha dan masyarakat yang belum melakukan pelaporan pengaduan berkaitan dengan dampak dan hambatan usaha yang ada, sehingga akan berdampak kepada realisasi investasi dan pelayanan publik daerah. Salah satu alasan mendasar para pelaku usaha dan masyarakat enggan melakukan pelaporan pengaduan mereka yakni kurangnya pengetahuan pelaku usaha dan masyarakat

tentang sistem pelaporan pengaduan secara *online* serta rasa ketakutan pelaku usaha dan masyarakat bahwa penyampaian pelaporan pengaduan memaknai biaya yang berdampak pada realisasi investasi dan pelayanan publik daerah. Pemerintah Kabupaten Kepahiang mengambil jalan untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan penyelesaian pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang pada gilirannya diharapkan dapat menumbuhkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan daya saing daerah.

Maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten kepahiang khususnya bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan meluncurkan adanya inovasi daerah yang dapat membantu dan mendukung pelaku usaha dan masyarakat untuk menyikapi permasalahan yang mereka hadapi. Sehingga lahirlah inovasi Sistem Penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang kemudian disingkat **SIPPEKAT**. Sebuah sistem yang dapat membantu pelaku usaha dan masyarakat dalam penyampaian laporan pengaduan secara *online* dan memberikan edukasi kepada para pelaku usaha dan masyarakat jika dalam pelaporan pengaduan yang dilakukan tidak dipungut biaya.

Pemerintah Kabupaten Kepahiang mengambil jalan untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan penyelesaian pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang pada gilirannya diharapkan dapat menumbuhkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan daya saing daerah.

GAMBARAN UMUM

SIPPEKAT (Sistem Penyelesaian Pengaduan Masyarakat) merupakan inovasi layanan yang merupakan turunan dari Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 06 Tahun 2020 yang dipadupadankan dengan kegiatan pendampingan pelaku usaha dan masyarakat yakni **SIPPEKAT**. Inovasi layanan penyelesaian pengaduan diperuntukkan bagi pelaku usaha dan masyarakat yang sudah menyelesaikan proses perizinan usaha dan harus melakukan pelaporan pengaduan apabila ditemukan permasalahan, dampak dan hambatan dalam usahanya secara online.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

1. Pelaku usaha/masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung/menyampaikan pengaduan via whatsapp, email, sosial media, telepon, dan kontak pengaduan.
2. Petugas/tim pengaduan melakukan identifikasi skala pengaduan meliputi:
 - a. Skala kecil : Respon Langsung
 - b. Skala sedang : Koordinasi dengan bidang terkait dan tim teknis
 - c. Skala besar : Menginformasika kepada Kepala DPMPTSP, Kemudian koordinasi lintas OPD, Setda, dan pimpinan daerah
3. Petugas/tim memberikan tanggapan pengaduan kepada pelaku usaha/masyarakat
4. Petugas/tim mengeluarkan surat jawaban atas laporan pengaduan masyarakat
5. Petugas/tim melakukan pendampingan dan penyelesaian lapangan berkaitan dengan laporan pengaduan pelaku usaha/masyarakat
6. Penyelesaian pengaduan masyarakat telah terealisasikan

