

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN

TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
JL. DR. SOETOMO NOMOR. 5, SINE, SRAGEN

Dipindai dengan CamScanner

SOP PENANGANAN PENGADUAN DPMPTSP KABUPATEN SRAGEN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Sub. Kor Pengaduan	Koord. PTSP	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pelapor menyampaikan pengaduan ke DPMPTSP	Mulai					-	10 menit	-	
2.	Memberikan formulir pengaduan untuk diisi dan ditanda tangan oleh pelapor serta diterima petugas dan memberikan paraf						Formulir Pengaduan	30 menit	Surat Pengaduan	
3.	Mencatat pengaduan pada buku register pengaduan						Buku register Pengaduan	10 menit	Registrasi pengaduan	
4.	Petugas pengaduan melapor kepada Sub. Koordinator Pengelola Pengaduan / Koordinar PTSP/ Kepala Dinas						Surat Pengaduan	60 menit	Surat Pengaduan	
5.	Kepala Dinas memerintahkan Koordinator PTSP dan Sub. Koordinator Pengelola Pengaduan untuk diadakan rapat penanganan pengaduan dan/atau melakukan klarifikasi/peninjauan lapangan						Surat Pengaduan,	60 menit	Disposisi	
6.	Petugas pengaduan membuat surat undangan pelaksanaan rapat yang ditujukan kepada tim penanganan pengaduan dan pihak terkait (Pelapor dan / atau terlapor)						Draf Surat Undangan	60 hari	Surat Undangan	
7.	Rapat Penanganan Pengaduan untuk membahas penyelesaian permasalahan dan Petugas pengaduan membuat Berita Acara Pengaduan yang ditandatangani oleh TIM Penanganan Pengaduan dan Pihak Terkait						Daftar Hadir, Foto dokumentasi, berita acara	1 hari	Berita Acara pengaduan	
8.	Petugas pengaduan membuat Laporan Hasil Rapat dan diajukan kepada Koordinator PTSP untuk diperiksa dan memberikan paraf diteruskan kepada Kepala Dinas						Laporan Hasil Rapat	120 menit	Daftar Hadir, Foto Dokumentasi dan Hasil Rapat	
9.	Petugas pengaduan mengarsip berita acara pengaduan beserta laporan hasil rapat						Berita acara dan Laporan Hasil Rapat, Dokumen Pendukung	20 menit	Daftar Hadir, Foto Dokumentasi dan Hasil Rapat	
10.	Petugas pengaduan memantau tindak lanjut dari hasil pelaksanaan pembahasan pengaduan melalui pengamatan langsung, tertulis, email, telepon, WhatsApp		selesai				Hasil pemantauan	1 hari	Laporan hasil pemantauan	

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPETAN SRAGEN **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**	Nomor SOP : 067/545/18/2023 Tanggal Pembuatan : 17 April 2023 Tanggal Revisi : 17 April 2023 Tanggal Efektif : 17 April 2023 Disahkan oleh : Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN TJ. EDYONO, S.H. NIP. 19670708 199303 1 010 Nama SOP : PENANGANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANAAN
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 6. Peraturan Bupati Sragen Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah dan Staf Ahli Bupati Kabupaten Sragen	1. Menguasai mekanisme pelayanan pengaduan 2. Memamami instrumen dalam pelayanan pengaduan
KETERKAITAN	**PERALATAN / PERLENGKAPAN**
SOP Surat Masuk	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Formulir Pengaduan
PERINGATAN	**PENCATAAN DAN PENDATAAN**
Jika prosedur tidak dilaksanakan maka : 1. Penyelesaian / tindak lanjut pengaduan terhambat 2. Administrasi tidak tertib	Laporan pelaksanaan kegiatan / program di DPMPTSP Kabupaten Sragen

Dipindai dengan CamScanner