



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
PINTU

Nomor SOP : 04/PDIP/2023
Tanggal Pembuatan : 10 Agustus 2020
Tanggal Revisi : 04 Januari 2023
Tanggal Efektif : 17 Januari 2023
No. Revisi : 03

Disahkan Oleh

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
MAGETAN



S. SCANDROWATI., S.Sos.M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19671224 198809 2 001

BIDANG PENGELOLAAN DATA, INFORMASI DAN PENGADUAN

Judul SOP

**PENANGANAN PENGADUAN SECARA
LANGSUNG**

DASAR HUKUM :









- 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan
- 2 Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
- 3 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- 5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi

KUALIFIKASI PELAKSANA :

- 1 Mengetahui dan memahami peraturan tentang Pelayanan
- 2 Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelayanan pengaduan
- 3 Memahami tata cara Pelayanan Pengaduan

6	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.		
7	Peraturan Bupati Magetan Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu		
8	Peraturan Bupati Magetan Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu		
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
-		1	Alat Tulis (ATK)
		2	Komputer
		3	Printer
		4	Data Pengaduan
		5	Flash Disk/ Hardisk External/CD/DVD
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
1	Jika SOP Penanganan Pengaduan Secara Langsung dijalankan sesuai prosedur, maka akan mengakibatkan terjadinya kendala pelayanan di DPMPTSP dan proses seterusnya	1	Disimpan sebagai data elektronik dan non elektronik

SOP Penanganan Pengaduan Secara Langsung

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor melaporkan aduannya ke petugas pengaduan di Mal Pelayanan Publik				Identitas pelapor	30 menit	Informasi pengaduan	
2	Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan ke buku register pengaduan				Buku register pengaduan	15 menit	Berkas Pengaduan	
3	Petugas pengaduan Memverifikasi bukti dan identitas pelapor				Data pelapor dan bukti dukung	1 hari	Berkas pengaduan	
4	Petugas pengaduan melapor kepada Tim Pengaduan untuk membahas pengaduan				Berkas Pengaduan	30 menit	Berkas Analisis	
5	Tim Pengaduan mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pengaduan				Berkas Pengaduan	1 hari	Berkas Analisis	
6	Tim pengaduan menindaklanjuti pengaduan				Berkas pengaduan	3 hari	Berita acara	
7	Tim pengaduan menyampaikan hasil dari tindaklanjut pengaduan kepada pelapor				Berita acara	1 hari	Arsip	
8	Petugas pengaduan mengarsip berita acara dan laporan hasil tindaklanjut pengaduan				Berita acara dan laporan hasil tindaklanjut pengaduan	1 hari	Arsip berita acara dan laporan hasil tindaklanjut pengaduan	