



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**

Nomor SOP	: 05/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

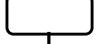
S. CONDROWATI., S.Sos.M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19671224 198809 2 001

BIDANG PENGELOLAAN DATA, INFORMASI DAN PENGADUAN	Judul SOP	PENANGANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
---------------------------------------------------------	-----------	---------------------------------------------------

DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1	Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	1	Mengetahui dan memahami peraturan tentang pelayanan pengaduan
2	Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	2	Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelayanan pengaduan
3	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.	3	Memahami tata cara pelayanan pengaduan
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 Instansi Pemerintah.	
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 Pintu Kabupaten Magetan:	
8	Peraturan Bupati Magetan Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Magetan	
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 tidak 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 Tidak Langsung

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor melaporkan aduannya melalui surat, Whatsapp dan media sosial DPMTSP Magetan				Identitas pelapor	1 hari	Informasi pengaduan	
2	Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan ke buku register pengaduan				Buku register pengaduan	1 hari	Berkas Pengaduan	
3	Petugas Pengaduan Memverifikasi bukti dan identitas pelapor				Data Pelapor dan Bukti dukung	1 hari	Berkas Pengaduan	
4	Petugas Pengaduan melakukan klarifikasi dengan pelapor				Berkas pengaduan	1 hari	Hasil Klarifikasi	
5	Petugas pengaduan melapor kepada Tim Pengaduan untuk membahas pengaduan				Berkas Pengaduan	30 menit	Berkas Analisis	
6	Tim Pengaduan mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pengaduan				Berkas Pengaduan	1 hari	Berkas Analisis	
7	Selanjutnya dilaksanakan rapat tindak lanjut pengaduan bersama tim pengaduan, pelapor dan terlapor.				Berkas pengaduan	2 hari	Berita acara	
8	Tim pengaduan menyampaikan hasil dari tindaklanjut pengaduan kepada pelapor				Berita acara	1 hari	Arsip	
9	Petugas pengaduan mengarsip berita acara pengaduan dan laporan hasil tindaklanjut pengaduan				Berita acara dan laporan hasil tindaklanjut pengaduan	1 hari	Arsip berita acara pengaduan dan laporan hasil tindaklanjut	