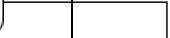
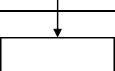
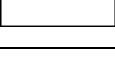
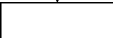
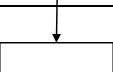
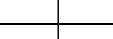
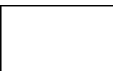
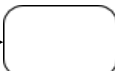


 PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	Nomor SOP	05/PDIP/SOP
	Tanggal Pembuatan	10 Agustus 2020
	Tanggal Revisi	17 November 2025
	Tanggal Efektif	18 November 2025
	No Revisi	03
	Disahkan oleh	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAGETAN  S. CONDROWATI., S.Sos.M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19671224 198809 2 001
BIDANG PENGELOLAAN DATA, INFORMASI DAN PENGADUAN	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah; 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 6. 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; 7. Peraturan Bupati Magetan Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Magetan.	1. Mengetahui dan memahami peraturan tentang pelayanan pengaduan 2. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pelayanan pengaduan 3. Memahami tata cara pelayanan pengaduan	

Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
-	1. Alat Tulis (ATK) 2. Komputer 3. Printer 4. Data Pengaduan 5. Berita acara dan laporan hasil tindaklanjut pengaduan 6. Flash Disk/ Hardisk External/CD/DVD
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP Penanganan Pengaduan Secara Langsung tidak dijalankan sesuai prosedur, maka akan mengakibatkan terjadinya kendala pelayanan di DPMPTSP dan proses seterusnya	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 DPMPSTSP 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	