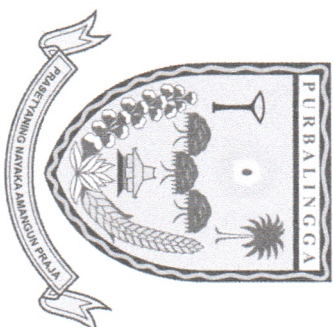


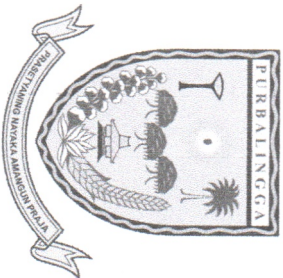


PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA**

Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

Nomor SOP	:	503/0006 TAHUN 2022
Tanggal Pembuatan	:	3 Januari 2022
Tanggal Revisi	:	-
Tanggal Efektif	:	3 Januari 2022
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
Nama SOP	Penanganan Pengaduan	

Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purbalingga (Lembaran Daerah Kabupaten Purbalingga Tahun 2020 Nomor 13);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Provinsi dan Kabupaten/Kota;
3. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
4. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 96 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga;
5. Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Maturbup Purbalingga .Go.Id Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Purbalingga Nomor 20 Tahun 2020

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Perizinan
2. SOP Pengawasan

Peringatan

1. Pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan tidak bisa ditindaklanjuti.
2. Pengaduan yang memenuhi persyaratan harus segera ditindaklanjuti.
3. Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan permasalahan selesai maksimal 7 (tujuh) hari sejak diterimanya permohonan berkas lengkap

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan pada DPMPPTSP
2. Memiliki pemahaman mengenai proses penanganan pengaduan
3. Mampu menggunakan komputer dan internet

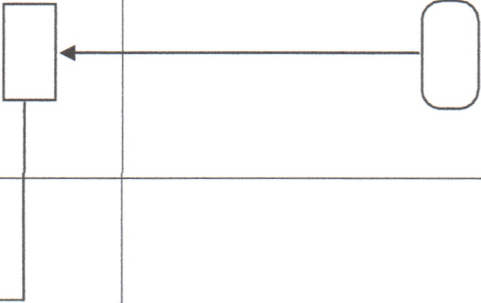
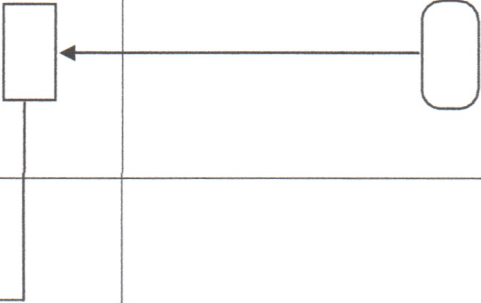
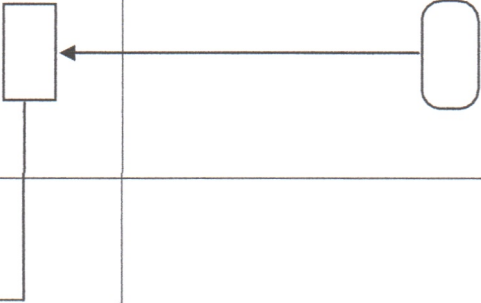
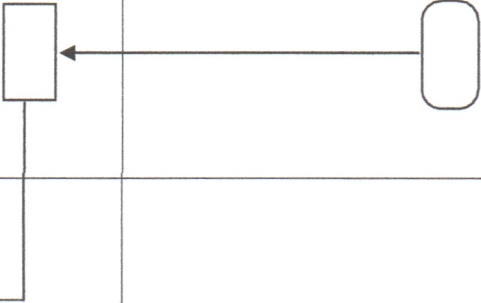
Peralatan/Perlengkapan

1. Form pengaduan
2. ATK
3. Komputer
4. Printer
5. Jaringan Internet

Pencatatan dan Pendataan

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan baik secara manual maupun elektronik

SOP : PENANGANAN PENGADUAN

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BUKU			Keterangan
		Front Office	Tim Penanganan Pengaduan	Kepala DPMPTSP	Unit/ Perangkat Daerah Lain	Persyaratan	Waktu	Output	
1	1	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Menerima pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui : a. Blangko pengaduan b. Surat/Pos c. Telepon/Fax/SMS d. Kotak Saran e. Front Office f. Aplikasi Maturbup atau Website					1. Pengaduan tertulis dan/atau lisan 2. Pengaduan lisan	15 Menit	Informasi Pengaduan	
2.	Mengklarifikasi pengaduan dan kelengkapan informasi, mencatat pengaduan ke dalam form yang disediakan, serta meneruskan Formulir aduan					1. Formulir Aduan 2. Buku Register Pengaduan 3. Tanda terima aduan	30 Menit	Data – data pengaduan	
3.	Memverifikasi berkas administrasi pengaduan dan memutuskan untuk melakukan peninjauan lapangan					1. Berkas pengaduan	1 Jam	Berkas Pengaduan	
4.	Melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah Teknis dalam rangka peninjauan lapangan dan melaksanakan tinjauan lapangan					1. Undangan Peninjauan lapangan 2. Surat Tugas	3 Hari	1. Surat Undangan 2. Surat Tugas Tim	

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BUKU			Keterangan
		Front Office	Tim Penanganan Pengaduan	Kepala DPMPTSP	Unit/ Perangkat Daerah Lain	Persyaratan	Waktu	Output	
1		3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Menyusun telaahan usulan penyelesaian permasalahan					BAP Hasil Peningjauan Lapangan	2 Hari	Telaahan Staf	
6.	Mempelajari telaahan dan memberikan disposisi untuk proses selanjutnya					1. BAP 2. Telaahan Staf	1 Hari	Disposisi Ka DPMPTSP	
7.	Menyiapkan surat balasan atas pengaduan masyarakat					1. BAP dan Telaahan Staf 2. Disposisi Ka DPMPTSP	1 Jam	Draft Surat Balasan	
8.	Menandatangani surat balasan					Surat Balasan	30 Menit	Surat Balasan	
9.	Menyampaikan surat balasan pengaduan kepada pemohon					Agenda Surat Keluar	15 Menit	Penyelesaian Pengaduan	

KEPADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DPMPTSP
PURBALINGGA
ATO SUSANTO, AP., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197407061993111001