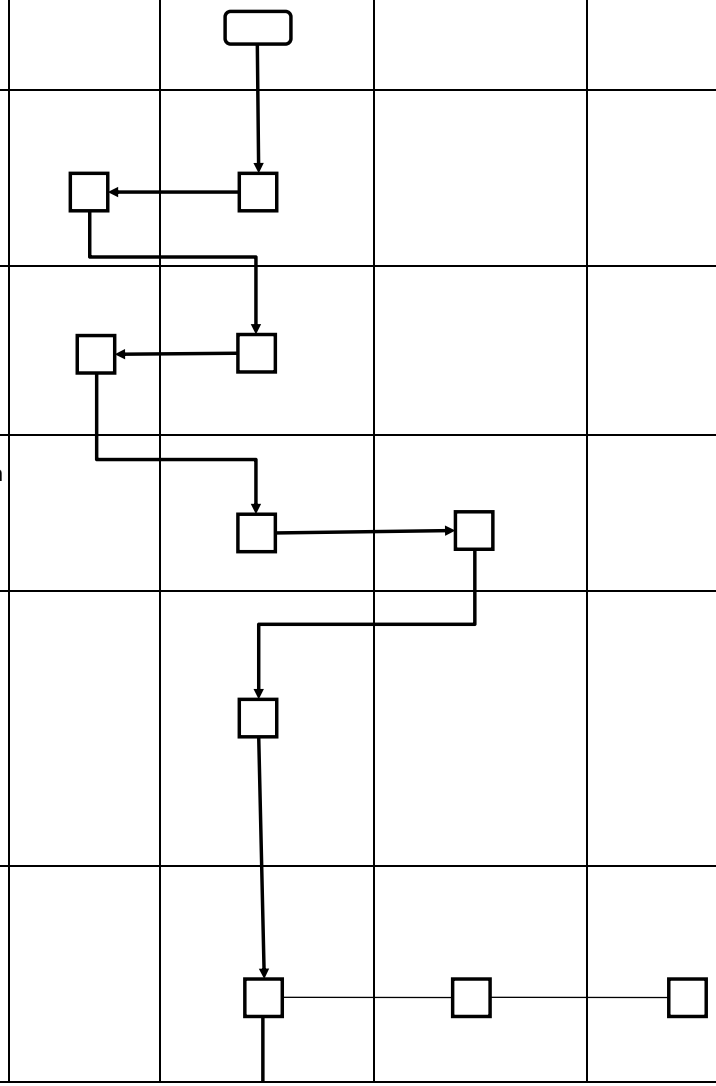
PEMERINTAH KOTA PASURUAN **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**	NOMOR SOP	: SOP-IPP-09
	TANGGAL PEMBUATAN	: 27 Februari 2023
	NO & TANGGAL REVISI	: 00 & 27 Februari 2023
	TANGGAL EFEKTIF	: 20 Maret 2023
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PASURUAN **INDRA GUNAWAN, ST, MT** NIP.19771206 200312 1 005
BIDANG INFORMASI, PENGEMBANGAN DAN PENGADUAN		
SEKSI INFORMASI DAN PENGADUAN	JUDUL SOP	PENANGANAN PENGADUAN LEWAT SURAT DAN EMAIL

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. 5. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 : Pengendalian Penyediaan Produksi dan Jasa 6. Klausul 8.1 ISO 37001:2016 : Perencanaan dan Pengendalian Operasi	1. Menguasai proses pelayanan di DPMPTSP 2. Teliti dan Disiplin
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
-	1. Alat Tulis (ATK) 2. Komputer 3. Printer
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
1. Jika SOP Penanganan Pengaduan tidak dijalankan sesuai Prosedur maka akan mengakibatkan terjadinya kendala pelayanan di DPMPTSP dan proses seterusnya.	1. Formulir Pengaduan 2. Surat Undangan Pelaksanaan Rapat 3. Daftar Hadir, Notulen Rapat 4. Berita Acara Pengaduan 5. Laporan Hasil Rapat

MASTER		**TERKENDALI**		**TIDAK TERKENDALI**		**KADALUARSA**		**SALINAN KE : 1 2 3 4 5 6 7** **Pilih & Ceklist (√)**

	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT SURAT DAN EMAIL	NOMOR SOP	: SOP-IPP-09
		Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021
		No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021
		Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memeriksa email setiap harinya atau surat yang masuk untuk mengetahui apakah ada masyarakat yang mengadu terkait dengan perizinan					Email/Surat		informasi pengaduan	
2	Jika ada maka petugas pengaduan menindaklanjuti dengan cara menelfon pelapor melalui no telepon yang tertera pada emai atau surat masuk untuk datang ke DPMPTSP untuk dilakukan wawancara untuk menggali informasi					informasi pengaduan		informasi pengaduan	
3	Memberikan Formulir Pengaduan untuk diisi oleh Pelapor dan Petugas Pengaduan memberikan paraf disebelah bawah kanan dan Pelapor memberi tandatangan					informasi pengaduan		Formulir Pengaduan	
4	Melapor kepada Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan bahwa terdapat Pelapor yang melakukan pengaduan untuk diadakan rapat penanganan pengaduan					Formulir Pengaduan		Formulir Pengaduan	
5	Membuat Surat Undangan Pelaksanaan Rapat yang ditujukan kepada : a. Kepala Dinas DPMPSTP b. Satpol PP c. Camat Setempat d. Lurah Setempat e. Tim Teknis f. RT Setempat g. Pelapor					Formulir Pengaduan		Surat Undangan Pelaksanaan Rapat	
6	Selanjutnya dilaksanakan Rapat Penanganan Pengaduan untuk membahas penyelesaian permasalahan dan seluruh undangan rapat diwajibkan mengisi Daftar Hadir Peserta Rapat sebagai bukti pelaksanaan rapat					Surat Undangan Pelaksanaan Rapat		Daftar Hadir, Notulen Rapat	



	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT SURAT DAN EMAIL					NOMOR SOP	: SOP-IPP-09			
						Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021			
						No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021			
						Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021			
No	**Kegiatan**	**Pelaksana**				**Mutu Baku**			**Keterangan**
		Pelapor	**Petugas Pengaduan**	**Kasi Informasi dan Pengaduan**	**Kepala Dinas**	**Kelengkapan**	**Waktu**	**Output**	
7	Membuat Berita Acara Pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP, Tim Teknis, Kelurahan dan Satpol PP					Daftar Hadir, Notulen Rapat		Berita Acara Pengaduan	
8	Membuat Laporan Hasil Rapat dan diajukan kepada Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan untuk diperiksa dan memberi paraf					Berita Acara Pengaduan		Laporan Hasil Rapat yang telah diparaf oleh Kasi Informasi dan Pengaduan	
9									
10	Laporan Hasil Rapat yang sudah diperiksa selanjutnya diajukan kepada Kepala Dinas untuk disetujui dan diberi tandatangan					Laporan Hasil Rapat yang telah diparaf oleh Kasi Informasi dan Pengaduan		Laporan Hasil Rapat yang telah di ttd oleh Kepala Dinas	
11	Mengarsip Berita Acara Pengaduan beserta Laporan Hasil Rapat					Laporan Hasil Rapat yang telah di ttd oleh Kepala Dinas		Arsip	
12	Memantau tindak lanjut dari hasil pelaksanaan pembahasan pengaduan dengan cara menelpon Pelapor					Arsip			

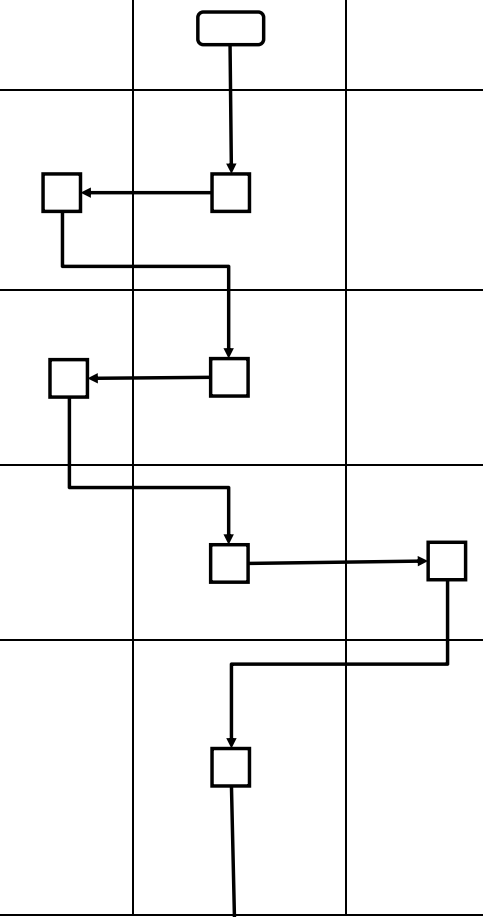
PEMERINTAH KOTA PASURUAN **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**	NOMOR SOP	: SOP-IPP-08
	TANGGAL PEMBUATAN	: 27 Februari 2023
	NO & TANGGAL REVISI	: 00 & 27 Februari 2023
	TANGGAL EFEKTIF	: 20 Maret 2023
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PASURUAN **INDRA GUNAWAN, ST, MT** NIP.19771206 200312 1 005
BIDANG INFORMASI, PENGEMBANGAN DAN PENGADUAN		
SEKSI INFORMASI DAN PENGADUAN	JUDUL SOP	PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. 5. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 : Pengendalian Penyediaan Produksi dan Jasa 6. Klausul 8.1 ISO 37001:2016 : Perencanaan dan Pengendalian Operasi	1. Menguasai proses pelayanan di DPMPTSP 2. Teliti dan Disiplin
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
-	1. Alat Tulis (ATK) 2. Komputer 3. Printer 4. Kotak Saran
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
1. Jika SOP Penanganan Pengaduan tidak dijalankan sesuai Prosedur maka akan mengakibatkan terjadinya kendala pelayanan di DPMPTSP dan proses seterusnya.	1. Kertas Pengaduan 2. Formulir Pengaduan 3. Surat Undangan Pelaksanaan Rapat 4. Daftar Hadir, Notulen Rapat 5. Berita Acara Pengaduan 6. Laporan Hasil Rapat

MASTER		**TERKENDALI**		**TIDAK TERKENDALI**		**KADALUARSA**		**SALINAN KE : 1 2 3 4 5 6 7** **Pilih & Ceklist (√)**

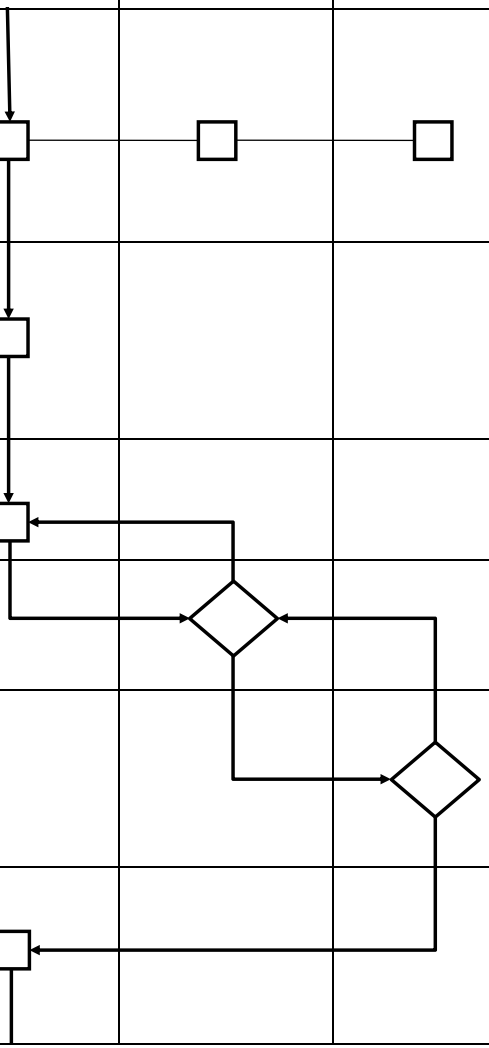
	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN					NOMOR SOP	: SOP-IPP-08		
						Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021		
						No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021		
						Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021		

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memeriksa kotak pengaduan/kotak saran untuk mengetahui apakah ada masyarakat yang mengadu terkait dengan perizinan					Kotak Saran		informasi pengaduan	
2	Jika ada maka petugas pengaduan menindaklanjuti dengan cara menelfon pelapor melalui no telepon yang tertera pada Kertas Pengaduan untuk datang ke DPMPTSP untuk dilakukan wawancara untuk menggali informasi					informasi pengaduan		Kertas Pengaduan	
3	Memberikan Formulir Pengaduan untuk diisi oleh Pelapor dan Petugas Pengaduan memberikan paraf disebelah bawah kanan dan Pelapor memberi tandatangan					Kertas Pengaduan		Formulir Pengaduan	
4	Melapor kepada Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan bahwa terdapat Pelapor yang melakukan pengaduan untuk diadakan rapat penanganan pengaduan					Formulir Pengaduan		Formulir Pengaduan	
5	Membuat Surat Undangan Pelaksanaan Rapat yang ditujukan kepada : a. Kepala Dinas DPMPSTP b. Satpol PP c. Camat Setempat d. Lurah Setempat e. Tim Teknis f. RT Setempat g. Pelapor					Formulir Pengaduan		Surat Undangan Pelaksanaan Rapat	

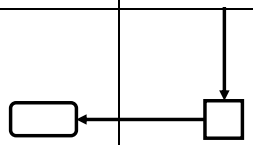


	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN	NOMOR SOP	: SOP-IPP-08
		Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021
		No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021
		Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Selanjutnya dilaksanakan Rapat Penanganan Pengaduan untuk membahas penyelesaian permasalahan dan seluruh undangan rapat diwajibkan mengisi Daftar Hadir Peserta Rapat sebagai bukti pelaksanaan rapat					Surat Undangan Pelaksanaan Rapat		Daftar Hadir, Notulen Rapat	
7	Membuat Berita Acara Pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP, Tim Teknis, Kelurahan dan Satpol PP					Daftar Hadir, Notulen Rapat		Berita Acara Pengaduan	
8	Membuat Laporan Hasil Rapat dan diajukan kepada Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan untuk diperiksa dan memberi paraf					Berita Acara Pengaduan		Laporan Hasil Rapat yang telah diparaf oleh Kasi Informasi dan Pengaduan	
9									
10	Laporan Hasil Rapat yang sudah diperiksa selanjutnya diajukan kepada Kepala Dinas untuk disetujui dan diberi tandatangan					Laporan Hasil Rapat yang telah diparaf oleh Kasi Informasi dan Pengaduan		Laporan Hasil Rapat yang telah di ttd oleh Kepala Dinas	
11	Mengarsip Berita Acara Pengaduan beserta Laporan Hasil Rapat					Laporan Hasil Rapat yang telah di ttd oleh Kepala Dinas		Arsip	



	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN	NOMOR SOP	: SOP-IPP-08
		Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021
		No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021
		Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
12	Memantau tindak lanjut dari hasil pelaksanaan pembahasan pengaduan dengan cara menelpon Pelapor					Arsip			

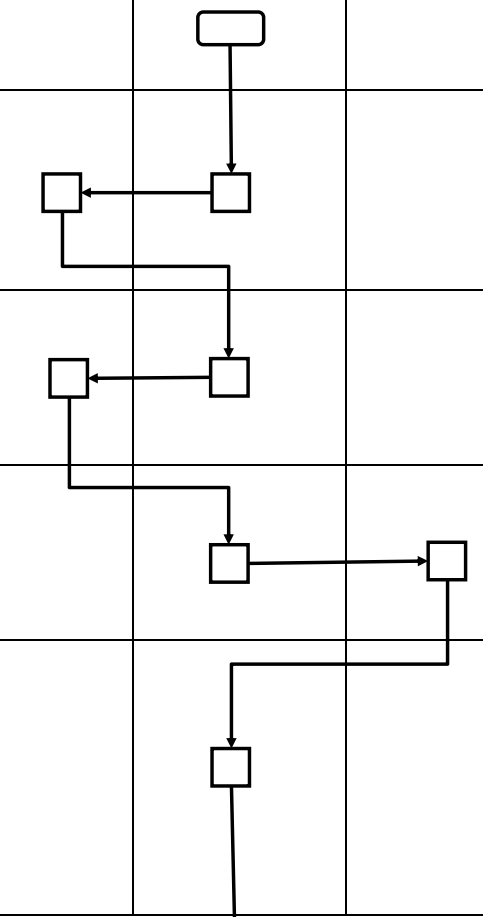
PEMERINTAH KOTA PASURUAN **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**	NOMOR SOP	: SOP-IPP-08
	TANGGAL PEMBUATAN	: 27 Februari 2023
	NO & TANGGAL REVISI	: 00 & 27 Februari 2023
	TANGGAL EFEKTIF	: 20 Maret 2023
	DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PASURUAN **INDRA GUNAWAN, ST, MT** NIP.19771206 200312 1 005
BIDANG INFORMASI, PENGEMBANGAN DAN PENGADUAN		
SEKSI INFORMASI DAN PENGADUAN	JUDUL SOP	PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN

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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 09 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. 5. Klausul 8.5.1 ISO 9001:2015 : Pengendalian Penyediaan Produksi dan Jasa 6. Klausul 8.1 ISO 37001:2016 : Perencanaan dan Pengendalian Operasi	1. Menguasai proses pelayanan di DPMPTSP 2. Teliti dan Disiplin
KETERKAITAN :	**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**
-	1. Alat Tulis (ATK) 2. Komputer 3. Printer 4. Kotak Saran
PERINGATAN :	**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**
1. Jika SOP Penanganan Pengaduan tidak dijalankan sesuai Prosedur maka akan mengakibatkan terjadinya kendala pelayanan di DPMPTSP dan proses seterusnya.	1. Kertas Pengaduan 2. Formulir Pengaduan 3. Surat Undangan Pelaksanaan Rapat 4. Daftar Hadir, Notulen Rapat 5. Berita Acara Pengaduan 6. Laporan Hasil Rapat

MASTER		**TERKENDALI**		**TIDAK TERKENDALI**		**KADALUARSA**		**SALINAN KE : 1 2 3 4 5 6 7** **Pilih & Ceklist (√)**

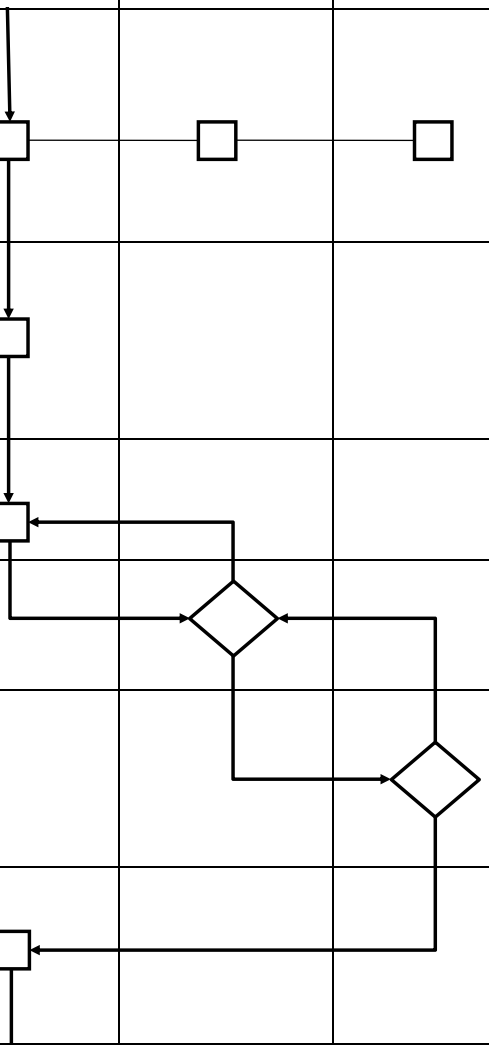
	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN					NOMOR SOP	: SOP-IPP-08		
						Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021		
						No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021		
						Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021		

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memeriksa kotak pengaduan/kotak saran untuk mengetahui apakah ada masyarakat yang mengadu terkait dengan perizinan					Kotak Saran		informasi pengaduan	
2	Jika ada maka petugas pengaduan menindaklanjuti dengan cara menelfon pelapor melalui no telepon yang tertera pada Kertas Pengaduan untuk datang ke DPMPTSP untuk dilakukan wawancara untuk menggali informasi					informasi pengaduan		Kertas Pengaduan	
3	Memberikan Formulir Pengaduan untuk diisi oleh Pelapor dan Petugas Pengaduan memberikan paraf disebelah bawah kanan dan Pelapor memberi tandatangan					Kertas Pengaduan		Formulir Pengaduan	
4	Melapor kepada Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan bahwa terdapat Pelapor yang melakukan pengaduan untuk diadakan rapat penanganan pengaduan					Formulir Pengaduan		Formulir Pengaduan	
5	Membuat Surat Undangan Pelaksanaan Rapat yang ditujukan kepada : a. Kepala Dinas DPMPSTP b. Satpol PP c. Camat Setempat d. Lurah Setempat e. Tim Teknis f. RT Setempat g. Pelapor					Formulir Pengaduan		Surat Undangan Pelaksanaan Rapat	

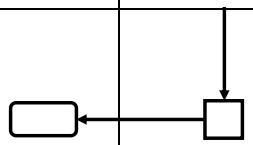


	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN	NOMOR SOP	: SOP-IPP-08
		Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021
		No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021
		Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Selanjutnya dilaksanakan Rapat Penanganan Pengaduan untuk membahas penyelesaian permasalahan dan seluruh undangan rapat diwajibkan mengisi Daftar Hadir Peserta Rapat sebagai bukti pelaksanaan rapat					Surat Undangan Pelaksanaan Rapat		Daftar Hadir, Notulen Rapat	
7	Membuat Berita Acara Pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP, Tim Teknis, Kelurahan dan Satpol PP					Daftar Hadir, Notulen Rapat		Berita Acara Pengaduan	
8	Membuat Laporan Hasil Rapat dan diajukan kepada Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan untuk diperiksa dan memberi paraf					Berita Acara Pengaduan		Laporan Hasil Rapat yang telah diparaf oleh Kasi Informasi dan Pengaduan	
9									
10	Laporan Hasil Rapat yang sudah diperiksa selanjutnya diajukan kepada Kepala Dinas untuk disetujui dan diberi tandatangan					Laporan Hasil Rapat yang telah diparaf oleh Kasi Informasi dan Pengaduan		Laporan Hasil Rapat yang telah di ttd oleh Kepala Dinas	
11	Mengarsip Berita Acara Pengaduan beserta Laporan Hasil Rapat					Laporan Hasil Rapat yang telah di ttd oleh Kepala Dinas		Arsip	



	SOP PENANGANAN PENGADUAN LEWAT KOTAK SARAN	NOMOR SOP	: SOP-IPP-08
		Tgl Pembuatan	: 01 Juli 2021
		No & Tgl Revisi	: 00 & 01 Juli 2021
		Tgl Efektif	: 03 Agustus 2021

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasi Informasi dan Pengaduan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
12	Memantau tindak lanjut dari hasil pelaksanaan pembahasan pengaduan dengan cara menelpon Pelapor					Arsip			