

LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

Kepuasan Anda Kebanggaan Kami



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PTSP KABUPATEN GRESIK**

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Gresik
Phone » (031)3930732 / (031)3930733



REKAPITULASI JUMLAH
PENGADUAN DPMPTSP
TH. 2021 S.D 2023



Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik;

PETUGAS PENGELOLA LAYANAN ASPIRSI DAN PENGADUAN DPMPTSP



RESTU BUDIYONO, S.Pt.,M.Sc. NIP. 19760318 201001 1 004

Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP



USFA ROSYIKNA, S.T. NIP. 19951021 202203 2009

Analisis Penataan Kawasan DPMPTSP



Sarana dan Media Pengaduan



SURAT



TELEPON : 031 3930732 -33



FORMULIR PENGADUAN/KONSULTASI



KOTAK SARAN



Whatsapp (WA) : 08952777444



Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat SP4N LAPORI!



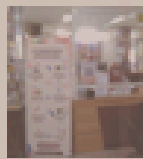
Instagram : [dpmp_tsp_gresikkab](https://www.instagram.com/dpmp_tsp_gresikkab)



Website DPMPTSP : dpmp_tsp.gresikkab.go.id



Email: dpmp_tsp@gresikkab.go.id



Loket/ruang khusus pengaduan: Jl. Dr. [Wahidin Sudirohusodo No. 245 Gresik](#)

Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;



Bagaimana SOP nya ???



SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DPMPTSP KAB. GRESIK										
NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Tim Pengaduan	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan aduan terkait pelayanan melalui surat, telpon, Form Pengaduan, kotak saran, SMS, Email, Quick respons dan WA						Form Pengaduan	15 menit	Form pengaduan	Surat Pengaduan dari Pemda Gresik SOP seperti surat masuk
2	Melakukan identifikasi permasalahan terkait pengaduan pelayanan, jika bisa diselesaikan langsung aduan bisa diselesaikan jika tidak bisa diselesaikan diajukan kepada pimpinan						Permasalahan/ Pengaduan	30 menit	Surat Jawaban/Informasi Jawaban	
3	Melakukan verifikasi proses pengaduan dan mengajukan kepada Kepala Dinas						Form Pengaduan	30 menit	Form Pengaduan yang telah didisposisi	
4	Melakukan verifikasi dan mendisposisi ke Tim Pengaduan						Form Pengaduan	480 menit	Form Pengaduan yang telah didisposisi	
5	Melakukan investigasi/fasilitasi dengan pemohon (instansi terkait apabila diperlukan) dan melaporkan kepada atasan						Data/Permasalahan Pengaduan	480 menit	Data hasil BAP investigasi	
6	Melakukan pelaporan hasil investigasi						Berita acara Pemeriksaan lapangan/data	15 menit	Data hasil BAP investigasi	
7	Melakukan rekapitulasi penanganan pengaduan setiap bulan						Rekapitulasi penanganan pengaduan setiap	60 menit	Data rekapitulasi penanganan pengaduan	
8	Melakukan tindakan lanjut BAP Investigasi/fasilitasi untuk mengarsip hasil tindakan lanjut						Dokumen BAP	15 menit	Laporan/data hasil peninjauan Lapangan	

MEKANISME PENCATATAN KONSULTASI DPMPTSP KAB. GRESIK										
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET		
		Pemohon	Petugas Pojok OSS	BKPM	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Pengguna layanan mengisi form konsultasi				Form Konsultasi	15 menit	Form Konsultasi			
2	Petugas menerima form konsultasi				Form Konsultasi	15 menit	Form Konsultasi			
3	Melakukan identifikasi permasalahan terkait OSS, jika bisa diselesaikan langsung, jika tidak bisa diselesaikan diajukan ke BKPM				Konsultasi Pojok OSS	10 menit	Informasi Jawaban			
4	Melakukan verifikasi dan mendisposisi ke Tim Pengaduan				Form Konsultasi	60 menit	Informasi Jawaban			
5	Melakukan investigasi/fasilitasi dengan pemohon (instansi terkait apabila diperlukan) dan melaporkan kepada atasan				Rekapitulasi Penanganan Pojok OSS	60 menit	Data rekapitulasi penanganan konsultasi pojok OSS			