PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**	**NOMOR SOP**	:	050/ 01 /437.74/2024
	TANGGAL PEMBUATAN	:	15 Juli 2024
	TANGGAL REVISI	:	-
	TANGGAL EFEKTIF	:	-
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik **A.M. REZA PAHELEVI, A.P.** Pembina Tingkat I NIP. 19740803 199311 1 001
	NAMA SOP		

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GRESIK

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaran Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaran Perizinan Berusaha Di Daerah; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; 9. Peraturan Bupati Gresik Nomor 39 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;	1. Mengetahui dan memahami mekanisme dan tata cara pengaduan pelayanan publik 2. Kompeten untuk melaksanakan fungsi pengelolaan pengaduan

10. Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik; 11. Peraturan Bupati Gresik Nomor 70 Tahun 2023 tentang Standar Operasional prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan; 12. Peraturan Bupati Gresik Nomor 71 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik.	
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
-	1. Perangkat komputer dan printer; 2. Smartphone 3. Jaringan internet; 4. Alat Tulis Kantor; 5. Aplikasi SP4N LAPOR! 6. Formulir Penerimaan Pengaduan 7. Formulir Penelaahan Pengaduan 8. Formulir Penyelesaian Pengaduan 9. Formulir Berita Acara Pengaduan
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1. Apabila proses pengelolaan pengaduan tidak dijalankan sesuai prosedur SOP yang telah ditetapkan, maka akan menghambat proses penyelesaian pengaduan;	Hasil kegiatan ini diarsipkan secara elektronik maupun manual

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DPMPTSP KAB. GRESIK

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			KET
		Pengadu	Front Office /Staf Pengaduan	Penata Perizinan Ahli Madya/ Penata Perizinan Ahli Muda	Sekretariat DPMPTSP	Kepala DPMPTSP	Diskominfo / OPD lain yang berwenang	Kelengkapan	Durasi	Output	
1	Pengadu menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik	Mulai						Formulir pengaduan, surat, Whatsapp, Instagram, email kotak saran, aplikasi SP4N LAPOR!	1 hari kerja		Pengaduan bisa disampaikan secara online maupun manual
2	Menerima pengaduan, jika berkas pengaduan sudah layak dan lengkap akan diteruskan ke Penata Perizinan Ahli Madya dan/atau Penata Perizinan Ahli Muda		Lengkap					Registrasi Pengaduan		Data penerimaan pengaduan	
3	Memeriksa laporan pengaduan, apakah laporan sudah sesuai dengan kewenangan instansi, jika iya akan dilanjutkan ke penelaahan pengaduan, jika tidak akan disalurkan kepada Instansi yang berwenang menyelesaikan		Tidak Lengkap	Bukan Kewenangan Kewenangan			Selesai	Formulir Penyaluran Pengaduan	1 hari kerja	Data penerimaan pengaduan	
4	Melakukan telaah dan identifikasi pengaduan apakah pengaduan bisa diselesaikan secara langsung atau tidak, jika pengaduan bisa diselesaikan secara langsung maka akan disampaikan ke pengadu, jika tidak maka akan dilanjutkan ke pimpinan		Langsung diselesaikan	Tidak bisa diselesaikan langsung				Formulir Penelaahan Pengaduan	1 hari kerja	Dokumen hasil telaah	
5	Melakukan verifikasi berkas pengaduan dan mengajukan kepada Kepala Dinas							Berkas pengaduan	1 hari kerja	Dokumen hasil telaah	
6	Melakukan verifikasi dan mendisposisi pengaduan							Berkas pengaduan	1 hari kerja	Dokumen hasil telaah	
7	Melakukan koordinasi dengan unit kerja yang bersangkutan untuk pemberian tindak lanjut pengaduan / fasilitasi apabila diperlukan							Berkas pengaduan	3 hari kerja	Hasil koordinasi	
8	Merumuskan tindak lanjut penyelesaian pengaduan							Berkas pengaduan		Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan, notulen rapat	
9	Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu							Berkas pengaduan	1 hari kerja	Dokumen hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	
10	Memeriksa tanggapan lanjutan, apakah ada tanggapan lanjutan dari pengadu? Jika iya mengkoordinasikan kembali dengan Penata Perizinan Ahli Muda untuk disampaikan ke unit yang bersangkutan, jika tidak maka dibuatkan BAP		Tidak ada	Ada tanggapan				Berkas pengaduan	3 hari kerja	Dokumen hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	Apabila dalam kurun waktu 3 hari kerja tidak ada tindakjlanjut kembali dari pemohon maka pengaduan dianggap selesai
11	Membuat laporan berita acara penyelesaian hasil tindak lanjut pengaduan sesuai arahan pimpinan							Formulir penerimaan, formulir penelaahan, formulir penyelesaian	1 hari kerja	Berita acara penyelesaian pengaduan	
12	Membuat rekapitulasi penanganan pengaduan untuk disampaikan kepada pimpinan		Selesai					Formulir penerimaan, formulir penelaahan, formulir penyelesaian, berita acara penyelesaian	1 hari kerja	Laporan rekapitulasi pengaduan	
								TOTAL	14 Hari kerja		