



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BLITAR**

NO. SOP : 188 /11.C/ 410.106.3/ 2023
TGL. PEMBUATAN : 27 APRIL 2023
TGL. REVISI : -
TGL. PENGESAHAN : 27 APRIL 2023
DISAHKAN OLEH :



NAMA SOP : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENYALURAN
PENGADUAN MASYARAKAT

DASAR HUKUM

1. Peraturan Walikota Blitar Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
2. Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 248 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Blitar.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami tugas dan tanggung jawab
2. Memahami etika pelayanan publik
3. Menguasai ilmu komunikasi yang baik

KETERKAITAN

Standar Operasional Prosedur Penyaluran Pengaduan Masyarakat Pada Lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. Komputer dan perangkatnya (software dan hardware)
2. ATK
3. Formulir aduan
4. Telepon Seluler
5. Formulir Penerimaan Pengaduan
6. Formulir Penyaluran Pengaduan Bukan Kewenangan

PERINGATAN

1. Keterbatasan teknologi penunjang menyebabkan proses pelayanan perizinan tidak maksimal.
2. Keterlambatan dalam meng-update sms, web/email menyebabkan keterlambatan dalam tindak lanjut.
3. Kelambanan petugas lapangan dalam melakukan cek lapangan
4. Keterlambatan koordinasi dengan bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Petugas penerima pengaduan mencatat setiap aduan lewat sms website secara manual dan komputer.
2. Petugas penerima pengaduan menuliskan aduan melalui SMS dalam format formulir aduan.
3. Melakukan penyaluran aduan pada Dinas Teknis sesuai kewenangan dengan disertai Berita Acara Penyaluran Aduan

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas Penerima Pengaduan	Petugas Pengelola Pengaduan	Koordinator Penanganan Pengaduan	Sekretaris	Kepala Dinas	OPD berwenang	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1.	Masyarakat mengajukan pengaduan melalui petugas penerima pengaduan/online								Kartu Identitas, Bukti pengaduan	30 menit	Data Pengaduan	
2.	Menerima dan mengagendakan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung								Formulir aduan, Buku Penerimaan pengaduan			
3.	Analisa permasalahan								Data Pengaduan	15 menit	Hasil Analisa Permasalahan	
4.	Penyaluran Dokumen jika permasalahan yang diadukan merupakan kewenangan OPD lain								Data Pengaduan, Berita Acara Penyaluran			
5	Penyampaian informasi Tindak Lanjut kepada DPMPTSP dan pemohon								Data Pengaduan	15 menit	Surat Jawaban atau Berita acara Penyelesaian Aduan	