



**PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Proklamasi No. 2, Purworejo Kode Pos 54111 Telp/Fax. (0275) 325202
Email : dinpmtsp@purworejokab.go.id Website : dinpmtsp.purworejokab.go.id

Lampiran	I
Nomor SOP	053.1/993/2022
Tanggal Pembuatan	10 Januari 2022
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	10 Januari 2022
Disahkan oleh	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PURWOREJO  AGUNG WIBOWO, AP., M.M Pembina Utama Muda NIP. 197403081993111002

NAMA SOP

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum

- 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5038
- 2 UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor : 5587), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor: 9 Tahun 2015 tentang perubahan keua Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor: 58)
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor: 215, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor: 58)
- 4 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang pelaksanaan berusaha
- 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- 6 Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2016 Nomor 14)
- 7 Peraturan Bupati Purworejo Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo
- 8 Peraturan Bupati Purworejo Nomor 49 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penerbitan beberapa Perizinan dan Nonperizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purworejo
- 9 Peraturan Bupati Purworejo Nomor 72 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dalam Jaringan

Kualifikasi Pelaksana

- 1 Mampu memahami SOP Pengaduan Masyarakat
- 2 Mampu memahami Alur mekanisme Pengaduan Masyarakat secara teknis
- 3 Mampu mengoperasikan komputer

Keterkaitan

- 1.
- 2.
- 3.

Peralatan/Perlengkapan

- | | |
|------------|----------------|
| 1 Komputer | 5 Buku keluhan |
| 2 Printer | |
| 3 ATK | |
| 4 Jaringan | |

Peringatan

Apabila tidak adanya Prosedur ini, maka kegiatan pelayanan aduan masyarakat secara teknis dapat terhambat

Pencatatan dan pendataan

1. Disimpan sebagai data elektronik
2. Mengarsipkan dalam bentuk hardcopy dan softcopy

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Kegiatan	Pelaksanaan					Mutu Baku			Keterangan		
		Kepala Dinas	Tim Pelayanan Pengaduan	Koordinator yang membidangi	Petugas	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Out put			
1	Pemohon datang ke ruang layanan aduan/melalui online					Mulai			Pengaduan			
2	Petugas memverifikasi keluhan/aduan serta data						Buku pengaduan masyarakat	15 Menit	Pengaduan			
3	Melaporkan kepada Kepala Dinas							15 Menit	Disposisi			
4	Apabila dapat diselesaikan dalam satu hari maka diselesaikan pada hari itu. Apabila tidak, maka akan di koordinasikan dengan pihak/OPD terkait						- Buku pengaduan masyarakat - Jaringan - Komputer - ATK	14 Hari	Pengaduan	Waktu penyelesaian (Pasal 50 ayat 1 Perda Kab. Purworejo No. 12 Tahun 2019)		
5	Koordinasi dengan Pengadu						- ATK - Jaringan					Dari hasil rapat koordinasi, apabila diperlukan keterangan lebih lanjut dari pengadu, akan dipanggil oleh petugas
6	Koordinasi dengan Pihak yang diadukan, apabila diperlukan melakukan kunjungan lapangan dengan OPD Terkait						- Buku pengaduan masyarakat - Jaringan - Komputer - ATK					
7	Memberi disposisi penyelesaian aduan						- Komputer - jaringan - ATK	10 menit	disposisi			
8	Tindak lanjut penyelesaian masalah						- Buku pengaduan - Jaringan - Komputer - ATK	10 menit	Dokumen			
9	Selesai					Selesai			Pengaduan selesai			