


PEMERINTAH KOTA MADIUN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN NON BERUSAHA SECARA
LANGSUNG/TATAP MUKA

 <p>PEMERINTAH KOTA MADIUN DINAS PENANAMAN MODAL DAN SATU PINTU PELAYANAN TERPADU</p>	Nomor SOP	-
	Tanggal Pembuatan	Januari 2022
	Tanggal Revisi	-
	Tangga Pengesahan	-
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan
	Judul SOP	Penanganan Pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di 3. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan 5. Peraturan Walikota Madiun Nomor 66 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, 	SMA	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
Masyarakat/Pelaku Usaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Telepon 3. Komputer dan jaringan internet 4. Ruang pengaduan 5. Kotak pengaduan 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Seluruh pegawai yang menerima pengaduan harus bersikap sopan dan ramah kepada pengadu	Pencatatan pada Buku Pengaduan	

1	Menerima Pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung, mencatat di buku pengaduan dan melaporkan kepada Sekretaris						laporan pengaduan	15 menit	laporan pengaduan	
2	Memeriksa Laporan Pengaduan, Membubuhkan Paraf, membuat disposisi, dan mengajukan ke Kadin						laporan pengaduan	15 menit	disposisi laporan	
3	Memeriksa disposisi Pengaduan dan membubuhkan paraf						disposisi laporan	15 menit	disposisi laporan	
4	Menerima disposisi dan mempelajari laporan pengaduan, kemudian menyerahkan laporan pengaduan kepada kasi terkait						disposisi laporan	2 jam	surat pengaduan masyarakat	
5	Menindaklanjuti pengaduan (mengadakan rapat apabila diperlukan) dan membuat hasil laporan			Ya			surat pengaduan masyarakat	3 hari	berita acara pengaduan	waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan kasus pengaduan
6	Mengkoreksi hasil laporan dan membubuhi paraf						berita acara pengaduan	15 menit	berita acara pengaduan	
7	Mengkoreksi hasil laporan dan membubuhi paraf	Ya					berita acara pengaduan	15 menit	berita acara pengaduan	
8	Menerima hasil laporan dan menandatangani Surat Hasil Laporan						berita acara pengaduan	15 menit	berita acara pengaduan	
9	Memberikan Jawaban mengenai pengaduan kepada masyarakat dan mendokumentasikan						berita acara pengaduan	15 menit	berita acara pengaduan	