



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU

BIDANG MONITORING DAN EVALUASI

 <p>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU</p> <p>BIDANG MONITORING DAN EVALUASI</p>	Nomor SOP	188.45 / 56/V/2023
	Tanggal Pembuatan	29 Mei 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	29 Mei 2023
	Disahkan oleh	
Nama SOP	Penerimaan Pengaduan Secara Langsung	
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Bupati Mamuju Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah 		<ol style="list-style-type: none"> Mampu mengoperasikan komputer Menguasai Alur Pengaduan Langsung
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> SOP Penerimaan Pengaduan Secara Langsung 		<ol style="list-style-type: none"> Komputer ATK Printer Buku Agenda
Peringatan		Pencatatan dan pendataan
<ol style="list-style-type: none"> Keterlambatan dalam dalam pembuatan Undangan akan menghambat kegiatan Kecermatan dalam membuat Undangan agar sesuai maksud tujuan yang diinginkan 		<ol style="list-style-type: none"> Buku Agenda Pengaduan Arsip Pengaduan

ALUR SOP PENERIMAAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pengaduan	Bidang Monitoring dan Evaluasi	Bidang Pelayanan Perizinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan register/dicatat pada buku agenda pengaduan				Petugas pengaduan dan Formulir Pengaduan	15 menit	Isian Formulir	
2	Menerima pengaduan, menelaah, dan mengklasifikasi				Petugas pengaduan dan Buku Agenda	30 menit	Surat Pengaduan	
3	Melakukan koordinasi dengan Bidang Pelayanan Perizinan dalam rangka menyelesaikan masalah pengaduan dimaksud				Surat Pengaduan	30 menit	Surat Pengaduan	
4	Menindaklanjuti masalah pengaduan yang dimaksud				Surat Pengaduan, Dokumen Perizinan dan Perizinan dan Sop Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	30 menit	Tindak Lanjut Aduan	
5	Memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut Bidang Pelayanan Perizinan				Tindak Lanjut Pengaduan	30 menit	Berita Acara Pengaduan	
6	Menyampaikan Informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas				Buku Agenda dan Dokumentasi	15 menit	Jawaban	
	Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam rangkaian kegiatan					150 menit		



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAMUJU**

BIDANG MONITORING DAN PENGADUAN

Nomor SOP	188.45 / 58 / V / 2023
Tanggal Pembuatan	29 Mei 2023
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	29 Mei 2023
Disahkan oleh	
Nama SOP	Penerimaan Pengaduan Secara Tidak Langsung

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1 Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik2 Peraturan Menteri Tentang Pedoman Standar Pelayanan3 Peraturan Bupati Mamuju Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu mengoperasikan komputer2. Menguasai Alur Pengaduan Tidak Langsung
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
<ol style="list-style-type: none">1 SOP Penerimaan Pengaduan secara Tidak Langsung	<ol style="list-style-type: none">1 Laptop yang dilengkapi jaringan Internet2. ATK3. Printer4. Form Pengaduan5. Buku Agenda Pengaduan6. Telepon/HP
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
<ol style="list-style-type: none">1 Apabila Prosedur ini ada yang terlewat maka pelaporan pengaduan tidak akan terlayani dengan baik	<ol style="list-style-type: none">a. Buku Agenda Pengaduanb. Arsip Pengaduan

ALUR SOP PENERIMAAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pengaduan	Kasi Penanganan Pengaduan	Kabid Monitoring dan Evaluasi	Bidang Pelayanan Perizinan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon menyampaikan pengaduan melalui 1.E-Mail 2.SMS 3.Telepon 4.Whatsup					Petugas pengaduan, Handphone dan Formulir Pengaduan	5 menit	Isian Formulir	
2	Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menerima dan melaporkan Kepada Kasi Penanganan pengaduan masyarakat dan Melaporkan kepada kepala Bidang Monitoring					Petugas pengaduan	30 menit	Surat Aduan dan buku register	
3	Kabid Monitoring dan Evaluasi mengkoordinasikan dengan Bidang Pelayanan Perizinan dalam rangka menyelesaikan masalah pengaduan dimaksud					Surat Pengaduan	30 menit	Surat Pengaduan	
4	Bidang Pelayanan Perizinan menindaklanjuti masalah pengaduan yang dimaksud					Surat Pengaduan	30 menit	Tindak Lanjut Aduan	
5	Kabid Monitoring dan Evaluasi memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut Bidang Pelayanan Perizinan					Tindak Lanjut Pengaduan	30 menit	Hasil Telaah Aduan	
6	Petugas Layanan Pengaduan Menyampaikan Informasi hasil penyelesaian pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas					Buku Agenda	15 menit	Jawaban	
	Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam rangkaian kegiatan						140 menit		