

	Nomor SOP	065/SOP.48/417.514.3/2021
	Tgl Pembuatan	04-08-2021
	Tgl Revisi	22-12-2021
	Tagl Efektif	03-01-2022
<p align="center">PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA GEDUNG GAJAH MADA LANTAI 2 Jl. Gajah Mada No.100, Telp.(0321)330900 Fax (0321) 5885551 Web : dpmptsp.kotamojokerto.go.id MOJOKERTO</p>	Disahkan oleh	 Pt. KEPALA DINAS HERYANA DODIK MURTONO, S. STP, M. Si Pembina Tingkat I NIP. 19780727 199703 1 002
BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (PENGADUAN / KELUHAN / MASALAH / SARAN / PERTANYAAN / INFORMASI) CURHAT NING ITA

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
5. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 5 Tahun 2020 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto 6. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 111 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Mojokerto	5. Mampu melaksanakan koordinasi terkait dengan kegiatan 6. Memiliki kemampuan bekerja dalam tim
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ul style="list-style-type: none"> - Surat keluar masuk - Form pengaduan - Aplikasi LAPOR 	7. ATK 8. Komputer yang dilengkapi aplikasi office 9. Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
3. Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat dilakukan secara sistematis dan paripurna	3. Buku Pengaduan Masyarakat

URAIAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (Pengaduan/Keluhan/Masalah/Saran/Pertanyaan/Informasi) CURHAT NING ITA

NO.	KEGIATAN	Pelaksana				Kepala Dinas	Tim Teknis	Mutu Baku			Ket.
		Masyarakat	Petugas FO	Kasi Monev & Pengaduan	Kabid PKPL			Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui medsos							pengaduan masyarakat	30 menit	pengaduan masyarakat	
2	Petugas FO mendaftarkan pengaduan yang masuk dan meneruskan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi tindak lanjut							pengaduan masyarakat	30 menit	buku registrasi pengaduan masyarakat	
3	Kepala Dinas memberikan arahan tindak lanjut atau meminta pendapat kepada Kabid PKPL							pengaduan masyarakat yang telah diregistrasi	120 menit	lembar disposisi	
4	Kepala Bidang memberikan resume terkait permasalahan atau memerintahkan Kasi untuk menindaklanjuti sesuai arahan Kepala Dinas							lembar disposisi	120 menit	Disposisi penyelesaian	
5	Kepala Seksi Memberikan Jawaban tertulis atas permasalahan yang diajukan atau menindaklanjuti dengan mengadakan rapat koordinasi dengan Tim Teknis							Disposisi penyelesaian	180 menit	Jawaban atas pengaduan masyarakat	

	Nomor SOP	065/SOP.49/417.514.3/2021
	Tgl Pembuatan	04-08-2021
	Tgl Revisi	22-12-2021
	Tagl Efektif	03-01-2022
PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA GEDUNG GAJAH MADA LANTAI 2 Jl. Gajah Mada No.100, Telp.(0321)330900 Fax (0321) 5885551 Web : dpmptsp.kotamojokerto.go.id MOJOKERTO	Disahkan oleh	 Pt. KEPALA DINAS HERYANA DODIK MURTONO, S. STP, M. Si Pembina Tingkat I NIP. 19780727 199703 1 002
BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (PENGADUAN / KELUHAN / MASALAH / SARAN / PERTANYAAN / INFORMASI) DI KANTOR

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 5 Tahun 2020 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 111 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Mojokerto 	<ol style="list-style-type: none"> Mampu melaksanakan koordinasi terkait dengan kegiatan Memiliki kemampuan bekerja dalam tim
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ul style="list-style-type: none"> - Surat keluar masuk - Form pengaduan - Aplikasi LAPOR 	<ol style="list-style-type: none"> ATK Komputer yang dilengkapi aplikasi office Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat dilakukan secara sistematis dan paripurna 	<ol style="list-style-type: none"> Buku Pengaduan Masyarakat

	Nomor SOP	065/SOP.50/417.514.3/2021
	Tgl Pembuatan	04-08-2021
	Tgl Revisi	22-12-2021
	Tagl Efektif	03-01-2022
PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA GEDUNG GAJAH MADA LANTAI 2 Jl. Gajah Mada No.100, Telp.(0321)330900 Fax (0321) 5885551 Web : dpmpmsp.kotamojokerto.go.id MOJOKERTO	Disahkan oleh	Pit. KEPALA DINAS  HERYANA DODIK MURTONO, S. STP, M. Si Pembina Tingkat I NIP. 19780727 199703 1 002
BIDANG PENGADUAN, KEBIJAKAN DAN PELAPORAN LAYANAN	Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (PENGADUAN / KELUHAN / MASALAH / SARAN / PERTANYAAN / INFORMASI) MELALUI MEDIA SOSIAL TI

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
3. Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 5 Tahun 2020 tentang pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto 4. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 111 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Mojokerto	3. Mampu melaksanakan koordinasi terkait dengan kegiatan 4. Memiliki kemampuan bekerja dalam tim
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ul style="list-style-type: none"> - Surat keluar masuk - Form pengaduan - Aplikasi LAPOR 	4. ATK 5. Komputer yang dilengkapi aplikasi office 6. Printer
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
2. Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat dilakukan secara sistematis dan paripurna	2. Buku Pengaduan Masyarakat

URAIAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (Pengaduan/Keluhan/Masalah/Saran/Pertanyaan/Informasi) MELALUI MEDIA SOSIAL TI

NO.	KEGIATAN	Pelaksana					Kepala Dinas	Tim Teknis	Ket.	
		Masyarakat	Petugas FO	Kasi Monev & Pengaduan	Kabid PKPL	Mutu Baku				
1	Masyarakat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui medsos							pengaduan masyarakat	30 menit	pengaduan masyarakat
2	Petugas FO meregistrasi pengaduan yang masuk dan meneruskan kepada Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi tindak lanjut							pengaduan masyarakat	30 menit	buku registrasi pengaduan masyarakat
3	Kepala Dinas memberikan arahan tindak lanjut atau meminta pendapat kepada Kabid PKPL							pengaduan masyarakat yang telah diregistrasi	60 menit	lembar disposisi
4	Kepala Bidang memberikan resume terkait permasalahan atau memerintahkan Kasi untuk menindaklanjuti sesuai arahan Kepala Dinas							lembar disposisi	1 hari	Disposisi penyelesaian
5	Kepala Seksi Memberikan Jawaban atas permasalahan yang diajukan atau menindaklanjuti dengan mengadakan rapat koordinasi dengan Tim Teknis							Disposisi penyelesaian	1 hari	Disposisi arahan penyelesaian atau undangan rakor
6	Tim Teknis berkoordinasi dipimpin Kepala Bidang dan memberikan pertimbangan pemecahan permasalahan dalam bentuk Berita Acara							Undangan Rakor	180 menit	Berita Acara penyelesaian pengaduan masyarakat
7	Kepala Bidang Menerima Berita Acara pertimbangan pemecahan permasalahan dan menyampaikan resume berdasarkan Berita Acara Tim Teknis kepada Kepala Dinas							Berita Acara penyelesaian pengaduan masyarakat	30 menit	Resume sesuai Berita Acara
8	Kepala Dinas mempelajari resume tentang penyelesaian pengaduan							Resume sesuai Berita Acara	60 menit	Disposisi Kepala Dinas
9	Kepala Dinas memerintahkan Kepala Bidang untuk menindaklanjuti hasil Rakor dengan Tim Teknis							Disposisi Kepala Dinas	60 menit	Disposisi Kepala Bidang
10	Kepala Bidang memerintahkan Kepala Seksi untuk membuat jawaban tertulis atas pengaduan dkepada pemohon tentang pengaduannya							Disposisi Kepala Bidang	180 menit	Surat Dinas tentang jawaban atas pengaduan masyarakat