



PEMERINTAH KABUPATEN BOJONEGORO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Mal Pelayanan Publik JL. Veteran No. 227 Bojonegoro
BOJONEGORO

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO**
NOMOR : 503/52/KEP/412.215/2023
TENTANG
STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOJONEGORO

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOJONEGORO,

- Menimbang : a. Bahwa untuk menunjang Peningkatan Pelayanan di Bidang Perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro dapat berjalan dengan lancar, tertib administrasi, mencapai hasil yang maksimal sesuai tujuan dan mengikuti prosedur serta peraturan perundang undangan yang berlaku, dipandang perlu menyusun Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang yang dapat dijadikan pedoman bagi petugas penyelenggara;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana maksud dalam huruf a diatas, maka perlu menetapkan Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan yang ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana beberapa kali dirubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bojonegoro sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah kabupaten Bojonegoro Nomor 8 aahun 2021;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Bojonegoro;
9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro.



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro tentang Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro.
- KESATU : Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan sebagaimana diktum KESATU mempunyai mempunyai fungsi dan tujuan :
- Memberikan pedoman kepada petugas mengenai mekanisme penyelenggaraan penanganan pengaduan;
 - Meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
 - Memberikan kepastian dalam pelayanan publik
- KETIGA : Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan pada diktum KEDUA meliputi :
- Pengaduan tatap muka secara langsung;
 - Pengaduan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan;
 - Pengaduan melalui elektronik :
 - SMS LAPOR ke 1708 dengan format aduan “BJN (isi aduan)”
 - Website DPMPTSP : dpmptsp.bojonegorokab.go.id
 - Email : dpmptsp.kabbjn@gmail.com
 - Whatsapp ke 082233099988
 - Facebook : DPMPTSP Bojonegoro
 - Instagram : @dpmptspbojonegoro
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata dapat kekeliruan akan diadakan perubahan / perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Bojonegoro
Pada tanggal 31 Maret 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, St., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19721127 199803 2 004

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada:

Yth. Ibu Bupati Bojonegoro
(sebagai laporan)





**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	01/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Email

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan3. Mampu mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SPT Pengolahan Surat Masuk	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Komputer2. Alat Tulis Kantor3. Jaringan Internet4. Email Pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak : <ol style="list-style-type: none">1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual
WAKTU LAYANAN :	
Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan	

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'.
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE-BSSN.
3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Scan QR Code dalam file ini atau upload file asli ke website verifikasi dengan alamat : <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi> untuk mengecek keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI EMAIL

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui Email	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal email kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□			Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○		□			Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	02/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Whatsapp

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan3. Mampu mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SPT Pengolahan Surat Masuk	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Komputer2. Alat Tulis Kantor3. Jaringan Internet4. Whatsapp
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak : <ol style="list-style-type: none">1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual
WAKTU LAYANAN :	
Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan	

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'.
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE-BSSN.
3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Scan QR Code dalam file ini atau upload file asli ke website verifikasi dengan alamat : <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi> untuk mengecek keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI WHATSAPP

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui Whatsapp	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal Whatsapp kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□		□	Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○	□				Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	03/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Instagram

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan3. Mampu mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SPT Pengolahan Surat Masuk	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Komputer2. Alat Tulis Kantor3. Jaringan Internet4. Email Pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak : <ol style="list-style-type: none">1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual
WAKTU LAYANAN :	
Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan	

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'.
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE-BSSN.
3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Scan QR Code dalam file ini atau upload file asli ke website verifikasi dengan alamat : <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi> untuk mengecek keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui Instagram	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal Instagram kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□		□	Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○	□				Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	04/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  <u>YUSNITA LIASARI, ST., M.Si</u> Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Website

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro 9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku 2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan 3. Mampu mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SPT Pengolahan Surat Masuk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet 4. Email Pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<p>Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual
WAKTU LAYANAN :	
Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan	

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'.
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.
3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Scan QR Code dalam file ini atau upload file asli ke website verifikasi dengan alamat : <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi> untuk mengecek keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI WEBSITE

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui Website	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal Website kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□		□	Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○	□				Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	05/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  <u>YUSNITA LIASARI, ST., M.Si</u> Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Facebook

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro
9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan
3. Mampu mengoperasikan komputer

KETERKAITAN

1. SPT Pengolahan Surat Masuk

PERALATAN/ PERLENGKAPAN :

1. Perangkat Komputer
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet
4. Email Pengaduan

PERINGATAN

Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat
2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual

WAKTU LAYANAN :

Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI FACEBOOK

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui Facebook	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal Facebook kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□		□	Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○	□				Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	07/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Twitter

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro 9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku 2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan 3. Mampu mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SPT Pengolahan Surat Masuk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet 4. Email Pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<p>Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual
WAKTU LAYANAN :	
Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan	

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'.
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRE-BSSN.
3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Scan QR Code dalam file ini atau upload file asli ke website verifikasi dengan alamat : <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi> untuk mengecek keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI TWITTER

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui Twitter	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal Twitter kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□		□	Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○	□				Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	06/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  <u>YUSNITA LIASARI, ST., M.Si</u> Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Laport

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro
9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan
3. Mampu mengoperasikan komputer

KETERKAITAN

1. SPT Pengolahan Surat Masuk

PERALATAN/ PERLENGKAPAN :

1. Perangkat Komputer
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet
4. Email Pengaduan

PERINGATAN

Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat
2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual

WAKTU LAYANAN :

Paling lambat 14 (empat belas hari) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI LAPOR

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat	Tim Adm Kab	Staf Pengaduan	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui kanal Lapor									Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari Tim Admin Kabupaten yang didapat dari kanal Lapor							Berkas Pengaduan Lengkap	15 Menit		
4	Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan							Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan							Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan							jawaban pengaduan	14 Hari	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada staf pengaduan untuk disampaikan kepada Tim Admin Kabupaten untuk disampaikan kepada masyarakat							jawaban pengaduan	30 Menit	Jawaban pengaduan	
8	Direspon oleh Tim Admin Kabupaten dan tindak lanjut oleh masyarakat							Respon masyarakat terhadap Jawaban pengaduan		Respon masyarakat terhadap Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	08/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Tatap Muka

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro
9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan
3. Mampu mengoperasikan komputer

KETERKAITAN

1. SPT Pengolahan Surat Masuk

PERALATAN/ PERLENGKAPAN :

1. Perangkat Komputer
2. Alat Tulis Kantor
3. Jaringan Internet
4. Email Pengaduan

PERINGATAN

Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak :

1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat
2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

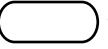
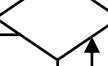






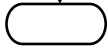
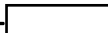
1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual

WAKTU LAYANAN :

Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI TATAP MUKA

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan secara langsung melalui tatap muka								Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat secara langsung melalui tatap muka kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.						Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat						Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan						Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan						Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan						Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat						Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda



**PEMERINTAH KABUPATEN
BOJONEGORO**

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

TIM PENANGANAN PENGADUAN

NOMOR SPT	09/SPT.PENGADUAN/412.215
TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO  <u>YUSNITA LIASARI, ST., M.Si</u> Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPSTP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan3. Mampu mengoperasikan komputer
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none">1. SPT Pengolahan Surat Masuk	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Komputer2. Alat Tulis Kantor3. Jaringan Internet4. Email Pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak : <ol style="list-style-type: none">1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual
WAKTU LAYANAN :	
Paling lambat 5 (lima) hari sejak berkas pengaduan lengkap sudah ada tanggapan	

1. UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah'.
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.
3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Scan QR Code dalam file ini atau upload file asli ke website verifikasi dengan alamat : <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi> untuk mengecek keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).



STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI KOTAK PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat membuat pengaduan melalui kotak pengaduan	○							Pengaduan	
2	Menerima dan mencatat pengaduan dari masyarakat yang didapat dari kanal kotak pengaduan kemudian meneruskan kepada Koordinator Pelayanan untuk diteruskan kepada OPD terkait apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP.		◇	□		□	Berkas Pengaduan Lengkap	30 Menit	Pengaduan telah diterima	
3	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari OPD terkait lalu meneruskan kepada Sub Koordinator Pengaduan untuk diteruskan kepada masyarakat			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	3 hari	Jawaban pengaduan	
4	Pengaduan kewenangan DPMPTSP. Menyusun berkas pengaduan, menganalisis serta memverifikasi berkas pengaduan untuk dijadikan konsep jawaban pengaduan		□				Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	30 Menit	Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	
5	Koordinator Pelayanan menerima dan memverifikasi rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan			□			Berkas Pengaduan Lengkap dan konsep jawaban	15 Menit	konsep jawaban	
6	Kepala Dinas Menerima dan meyetujui rekomendasi / jawaban dari hasil penyusunan konsep yang diserahkan oleh Sub Koordinator Pengaduan				□		Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	
7	Sub Koordinator Pengaduan menerima persetujuan jawaban pengaduan kemudian menyampaikan jawaban kepada masyarakat	○	□				Jawaban pengaduan	15 Menit	Jawaban pengaduan	

Ditandatangani secara elektronik oleh :
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KABUPATEN BOJONEGORO**



YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
 Pembina Utama Muda