

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

- 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;
- 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 Pemrintahan 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 ahun 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.



^{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 eletronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN. 3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

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).

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:

- pedoman a. Memberikan kepada petugas mengenai mekanisme penyelenggaraan penanganan pengaduan;
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
- c. Memberikan kepastian dalam pelayanan publik

KETIGA

- : Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan pada diktum KEDUA meliputi:
 - a. Pengaduan tatap muka secara langsung;
 - b. Pengaduan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan dengan mengisi formulir pengaduan;
 - c. Pengaduan melalui elektronik:
 - 1) SMS LAPOR ke 1708 dengan format aduan "BJN (isi aduan)"
 - 2) Website DPMPTSP: dpmptsp.bojonegorokab.go.id
 - 3) Email: dpmptsp.kabbjn@gmail.com
 - 4) Whatssap ke 082233099988
 - 5) Facebook: DPMPTSP Bojonegoro 6) 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

> Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004

> > Balai

Sertifikasi Elektronik

YUSNITA LIASARI, St., M.Si

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada: Yth. Ibu Bupati Bojonegoro (sebagai laporan)

^{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 eletronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN. 3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

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).



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
	\$\$\$ 6 \$\$\$
	YUSNITA LIASARI, ST., M.Si

Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004

NAMA SPT Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Email

DASAR HUKUM:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 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 Penyelenggaraan Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
- 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Tentang 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 sesuai dengan peraturan perundang-**DPMPTSP** undangan yang berlaku
- 2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan
- 3. Mampu mengoperasikan komputer

KETERKAITAN

- SPT Pengolahan Surat Masuk
- PERALATAN/ PERLENGKAPAN:
- 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 masvarakat
- 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual

WAKTU LAYANAN:

- 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 eletronik 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

				Pelaksana				Mutu Baku		
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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





DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO

TIM PENANGANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM:

	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
Ţ		@u@y@gc
Ó		YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
		Pembina Utama Muda
		NIP. 19721127 199803 2 004
	NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan

Pengaduan Melalui Whatsapp **KUALIFIKASI PELAKSANA**

- 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
- 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

- 1. Memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan di DPMPTSP sesuai dengan peraturan perundangundangan 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. Whatsapp

PERINGATAN

Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak:

- 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

Sertifikasi

Elektronik

WAKTU LAYANAN:

- 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'.
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat eletronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
- 2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat eletronik yang diterbitkan oleh 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

				Pelaksana				Mutu Baku		
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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



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
		(0,7% × 6040 - cumrosassi
-		
)		YUSNITA LIASARI, ST., M.Si

Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004

NAMA SPT Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Instagram

DASAR HUKUM:

- 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 Penyelenggaraan Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
- 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Penyelenggaraan Perizinan Tentang 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 sesuai dengan peraturan perundang-**DPMPTSP** 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 masvarakat
- 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual

WAKTU LAYANAN:

- 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 eletronik 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

				Pelaksana			Mutu Baku			
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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



PEMERINTAH KABUPATEN	NOMOR SPT TGL. PEMBUATAN TGL. REVISI TGL. EFEKTIF DISAHKAN OLEH	04/SPT.PENGADUAN/412.215 31 Maret 2023 - 31 Maret 2023 Ditandatangani secara elektronik oleh: KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO
BOJONEGORO DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BOJONEGORO TIM PENANGANAN PENGADUAN	NAMA SPT	YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004 Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Website
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PEL	AKSANA
 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Penyalaha Di Panyalah 	DPMPTSP sest undangan yang ber	nan mengenai pengaduan

KETERKAITAN PERALATAN/ PERLENGKAPAN: 1. SPT Pengolahan Surat Masuk 1. Perangkat Komputer 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet 4. Email Pengaduan **PERINGATAN** PENCATATAN DAN PENDATAAN: Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual berdampak: 1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

WAKTU LAYANAN:

Balai Sertifikasi

Elektronik

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 eletronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
- 3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Berusaha Di Daerah

Pintu Daerah 7. Peraturan

tahun

Bojonegoro

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59

tentang 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

Administrasi Pemerintahan

2021

Pendayagunaan

Penyelenggaraan

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

				Pelaksana			Mutu Baku			
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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



	NOMOR SPT	05/SPT.PENGADUAN/412.215
The state of the s	TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
Diam's	TGL. REVISI	-
The state of the s	TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
COM ECORD	DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh :
		KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH KABUPATEN		KABUPATEN BOJONEGORO
BOJONEGORO		0%57f0
BOUOTEGORO		300 € 3400 300 € 3400
DINAS PENANAMAN MODAL		
DAN PELAYANAN TERPADU SATU		
PINTU KABUPATEN BOJONEGORO		YUSNITA LIASARI, ST., M.Si
		Pembina Utama Muda
TIM PENANGANAN PENGADUAN	NAMA SPT	NIP. 19721127 199803 2 004 Standar Prosedur Tetap Penanganan
	NAMA SI 1	Pengaduan Melalui Facebook
DAGAR WWW.	TOTAL TEXTS A CT DEST	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PEL	AKSANA
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009		man mengenai proses pelayanan di
Tentang Pelayanan Publik		ıai dengan peraturan perundang-
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020	undangan yang ber	·laku
Tontong Cinta Varia		
Tentang Cipta Kerja	2. Memiliki pemahan	nan mengenai pengaduan
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia		nan mengenai pengaduan
	2. Memiliki pemahan	nan mengenai pengaduan
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 	2. Memiliki pemahan	nan mengenai pengaduan
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan 	2. Memiliki pemahan	nan mengenai pengaduan
 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko 	2. Memiliki pemahan	nan mengenai pengaduan
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan 	2. Memiliki pemahan	nan mengenai pengaduan

KETERKAITAN	PER
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	

ALATAN/ PERLENGKAPAN:

1. SPT Pengolahan Surat Masuk

Berusaha Di Daerah

Pintu Daerah 7. Peraturan

tahun

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Menteri

Administrasi Pemerintahan

2021

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59

tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro

Pendayagunaan

Penyelenggaraan

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

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak:

1. Bisa terjadi keterlambatan waktu

penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

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

> **Balai** Sertifikasi

Elektronik

WAKTU LAYANAN:

- 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 eletronik 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 FACEBOOK

				Pelaksana				Mutu Baku		
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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





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
	9839

YUSNITA LIASARI, ST., M.Si

Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004

NAMA SPT Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Twitter

DASAR HUKUM:

- 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
- 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 DPMPTSP sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku
- 2. Memiliki pemahaman mengenai pengaduan
- 3. Mampu mengoperasikan komputer

KETERKAITAN

- 1. SPT Pengolahan Surat Masuk
- 1. Perangkat Komputer
- 2. Alat Tulis Kantor
- 3. Jaringan Internet
- 4. Email Pengaduan

PERINGATAN

Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak:

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

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

PERALATAN/ PERLENGKAPAN:

Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual

Sertifikasi

Elektronik

WAKTU LAYANAN:

- 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'.
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat eletronik 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

				Pelaksana			Mutu Baku			
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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



	NOMOR SPT	06/SPT.PENGADUAN/412.215
A STATE OF THE STA	TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023
, was	TGL. REVISI	-
No. of the second secon	TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023
tone tone	DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh :
		KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH KABUPATEN		KABUPATEN BOJONEGORO
BOJONEGORO DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU		
PINTU KABUPATEN BOJONEGORO		YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19721127 199803 2 004
TIM PENANGANAN PENGADUAN	NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan Pengaduan Melalui Lapor
		rengaduan Meiaith Lapoi
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PEL	

KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :				
SPT Pengolahan Surat Masuk	Perangkat Komputer				
	2. Alat Tulis Kantor				
	3. Jaringan Internet				
	4. Email Pengaduan				
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN:				
Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan berdampak: 1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan	Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual				
TAZ	AKTII I AVANAN .				

WAKTU LAYANAN:

Balai Sertifikasi

Elektronik

Paling lambat 14 (empat belas hari) 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 eletronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
- 3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Penyelenggaraan

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Menteri

Administrasi Pemerintahan

2021

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59

tentang 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

Perizinan

Pendayagunaan

Penyelenggaraan

Tentang

Pintu Daerah 7. Peraturan

tahun

Bojonegoro

Berusaha Di Daerah

 $4. Scan\ QR\ Code\ dalam\ file\ ini\ atau\ upload\ file\ asli\ ke\ website\ verifikasi\ dengan\ alamat: \\ \underline{https://bsre.bssn.go.id/verifikasi}\ untuk\ mengecek$ keaslian Tanda Tangan Elektronik (TTE).

STANDAR PROSEDUR TETAP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI LAPOR

				Pe	elaksana				Mutu Baku		
No	Kegiatan	Masyarakat	Tim Adm Kab	Staf Pengaduan	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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

	NOMOR SPT	08/SPT.PENGADUAN/412.215			
Jan Stan	TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023			
	TGL. REVISI	-			
A STATE OF THE STA	TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023			
accor Econo	DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh :			
		KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU			
PEMERINTAH KABUPATEN		KABUPATEN BOJONEGORO			
BOJONEGORO					
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			
TIM PENANGANAN PENGADUAN	NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan			
		Pengaduan Melalui Tatap Muka			
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA				
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009		man mengenai proses pelayanan di			
Tentang Pelayanan Publik		uai dengan peraturan perundang-			
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja	undangan yang ber				
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia		nan mengenai pengaduan			
Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan	3. Mampu mengoper	asikan komputer			
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					
Tentang Penyelenggaraan Perizinan					

Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bojonegoro	
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN :
SPT Pengolahan Surat Masuk	1. Perangkat Komputer
	2. Alat Tulis Kantor
	3. Jaringan Internet

Berusaha Di Daerah

Pintu Daerah 7. Peraturan

tahun

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Menteri

Administrasi Pemerintahan

2021

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59

tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan di Kab. Bojonegoro 9. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 84 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan

Pendayagunaan

Penyelenggaraan

4. Email Pengaduan PENCATATAN DAN PENDATAAN: **PERINGATAN** Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara berdampak: digital dan manual 1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

WAKTU LAYANAN:

Balai Sertifikasi

Elektronik

- 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 eletronik 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 TATAP MUKA

				Pelaksana				Mutu Baku		
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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



	NOMOR SPT	09/SPT.PENGADUAN/412.215		
Jan.	TGL. PEMBUATAN	31 Maret 2023		
	TGL. REVISI	-		
No. of the second secon	TGL. EFEKTIF	31 Maret 2023		
accord Econo	DISAHKAN OLEH	Ditandatangani secara elektronik oleh :		
		KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU		
PEMERINTAH KABUPATEN		KABUPATEN BOJONEGORO		
BOJONEGORO				
DINAS PENANAMAN MODAL				
DAN PELAYANAN TERPADU SATU		Change in a car of the car		
PINTU KABUPATEN BOJONEGORO		YUSNITA LIASARI, ST., M.Si Pembina Utama Muda		
THE DESIGNATION OF THE PERSON		NIP. 19721127 199803 2 004		
TIM PENANGANAN PENGADUAN	NAMA SPT	Standar Prosedur Tetap Penanganan		
		Pengaduan Melalui Kotak Pengaduan		
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PEL	AKSANA		
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009	1. Memiliki pemaha	man mengenai proses pelayanan di		
Tentang Pelayanan Publik		uai dengan peraturan perundang-		
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja	undangan yang ber			
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia		nan mengenai pengaduan		
Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan	3. Mampu mengoper	asikan komputer		
Pengaduan Pelayanan Publik				
4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan				
ι ιμπτυπο Ροηνωιοησσυνού Ρομισιμού	1			
Berusaha Berbasis Resiko				

KETERKAITAN PERALATAN/ PERLENGKAPAN: 1. Perangkat Komputer 1. SPT Pengolahan Surat Masuk 2. Alat Tulis Kantor 3. Jaringan Internet 4. Email Pengaduan **PERINGATAN** PENCATATAN DAN PENDATAAN: Jika SPT ini tidak dilaksanakan akan 1. Semua pengaduan harus dicatat dan diarsipkan secara digital dan manual berdampak: 1. Bisa terjadi keterlambatan waktu penanganan pengaduan kepada masyarakat 2. Menurunnya kepuasan masyarakat terhadap tindaklanjut pengaduan

WAKTU LAYANAN:

Balai Sertifikasi

Elektronik

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 eletronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
- 3. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu

Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur

8. Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 59

tentang 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

Administrasi Pemerintahan

2021

Pendayagunaan

Penyelenggaraan

Pintu Daerah 7. Peraturan

tahun

Bojonegoro

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

				Pelaksana				Mutu Baku		
No	Kegiatan	Masyarakat	Sub Koordinator Pengaduan	Koordinator Pelayanan	Kepala Dinas	OPD Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
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

