



**PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	27 Juli 2023
Tanggal Revisi	22 Februari 2024
Tanggal Efektif	22 Februari 2024
Disahkan Oleh	Kepala DPMPTSP Kabupaten Wonosobo
Nama SOP	SOP Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi Laporan Bupati

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1	Memiliki pengetahuan substansi kebijakan terkait Bidang Pelayanan Publik sesuai peraturan perundang-undangan
2	Perpres Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;	2	Memiliki pengetahuan tentang Standar Pelayanan Pendidikan sesuai peraturan perundang-undangan
3	Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional;	3	Menguasai teknik analisis dan perumusan kebijakan serta kemampuan menulis bahan publikasi saran kebijakan
4	Permen PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah;	4	Memiliki kemampuan presentasi dan berargumentasi dalam menyampaikan informasi kebijakan
5	Perpres Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;	5	Menguasai teknik perumusan dokumen sesuai ketentuan Tata Naskah Dinas
6	Perda Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik;	6	Memiliki keterampilan dalam menggunakan peralatan komputer
7	Perbup Kabupaten Wonosobo Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo;		
8	Perbup Kabupaten Wonosobo Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik Di Kabupaten Wonosobo;		
9	Surat Inspektur Kabupaten Wonosobo tanggal 30 Mei 2013 Nomor 700/0257.b/2023 Perihal Laporan Hasil Reviu Tata Kelola Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2023.		
KETERKAITAN		PERALATAN PERLENGKAPAN	
1	SOP Pengelolaan Surat Keluar	1	Berkas Persyaratan
2	SOP Pengelolaan Surat Masuk	2	Laptop/Komputer
		3	Printer/Scanner
		4	Jaringan Internet
		5	Alat Tulis Kantor
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN	

1	Permohonan dapat diproses apabila berkas lengkap dan benar.	1	Semua Penyerahan dan penerimaan berkas wajib dicatat pada buku agenda yang telah disediakan.
		2	Kelengkapan Berkas Permohonan diarsipkan oleh OPD Teknis, Berkas Rekomendasi Teknis diarsip oleh DPMPTSP

**SOP PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR BUPATI**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin DISKOMINFO	Admin DPMPTSP	Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon melakukan pengaduan melalui Aplikasi Laporan Bupati Wonosobo					Form Pengaduan	15 menit	Data Aduan	
2	Admin Kanal Aduan memberikan respon aduan dan meneruskan Aduan ke DPMPTSP					Data Aduan	2 jam	Bukti Register Aduan	Admin memastikan validnya data pelapor dan mengirim bukti register aduan ke pelapor. Aduan berubah dari "Verifikasi" ke "Sedang Proses".
3	Pengaduan diterima dan dilakukan verifikasi aduan benar/tidaknya aduan yang diteruskan sesuai kewenangannya					Bukti Register Aduan	2 jam	Dokumen Pengaduan	Jika benar lanjut tahap selanjutnya, jika tidak Admin DPMPTSP mengembalikan ke Admin DISKOMINFO.
4	Admin OPD mengkoordinasikan dengan Tim Pengaduan Masyarakat terkait memberikan respon awal					Dokumen Pengaduan	1 hari	Jawaban Respon Awal	

**SOP PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR BUPATI**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin DISKOMINFO	Admin DPMPTSP	Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Tim Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti penyelesaian permasalahan yang diajukan					1. Jawaban Respon Awal 2. Dokumen Pengaduan	5 hari	1. Dokumen Tanggapan Pengaduan 2. Rencana Penyelesaian Masalah	Bentuk tindak lanjut penyelesaian permasalahan a. Perbaikan Manajemen Layanan diadakan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; b. Pemeriksaan atau Klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur, untuk pengaduan yang berkadar pengawasan; c. Pemenuhan Hak Pelapor Untuk Aduan yang memerlukan Penyelesaian Jangka Panjang dapat ditindak lanjuti dengan memberikan informasi Rencana Penyelesaian Masalah

**SOP PELAYANAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR BUPATI**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin DISKOMINFO	Admin DPMPTSP	Tim Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Menerima Tanggapan atas Aduan/ Rencana Penyelesaian Masalah dari Tim Pengaduan Masyarakat					1. Dokumen Tanggapan Pengaduan 2. Rencana Penyelesaian Masalah	15 menit	1. Dokumen Tanggapan Pengaduan 2. Rencana Penyelesaian Masalah	
7	Menginformasikan Tanggapan atas Aduan/ Rencana Penyelesaian Masalah kepada ADMIN DISKOMINFO dan mengarsipkan Aduan					1. Dokumen Tanggapan Pengaduan. 2. Rencana Penyelesaian Masalah	15 menit	1. Informasi Tanggapan pengaduan 2. Arsip	Mengubah status Aduan dari "Sedang Diproses" menjadi "Selesai"
8	Meninformasikan tindak lanjut aduan melalui Aplikasi Laport Bupati Wonosobo					Informasi Tanggapan pengaduan	15 menit	Informasi Tanggapan pengaduan	

Wonosobo, 22 Februari 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Wonosobo



**RETNO EKO SYAFARIATI N, S. Sos., M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197303161992032004