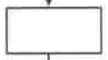
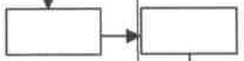
BUPATI SEMARANG	Nomor SOP	500.16/0571/2024
	Tanggal Pembuatan	24 Desember 2024
	Nomor Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan Oleh	BUPATI SEMARANG, NGESTI NUGRAHA
	Nama SOP	Pengaduan

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); dan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617).	1. memahami mekanisme Pengaduan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 2. memahami Standar Pelaksanaan Kegiatan Usaha dan Kewajiban Pelaku Usaha sesuai peraturan perundangan yang berlaku; 3. memahami regulasi tentang pengaduan; dan 4. memiliki kemampuan mengolah data dengan komputer.
Keterkaitan :	**Peralatan/Perlengkapan**
	1. komputer; 2. printer; 3. alat tulis kantor; dan 4. laporan pengaduan.
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika pengaduan tidak ditindaklanjuti, maka akan mengakibatkan Indeks Kepuasan Masyarakat menurun.	1. laporan pengaduan; 2. berita acara pengaduan; 3. surat tugas; dan 4. hasil analisa data profil dan informasi kegiatan pelaku usaha.

PROSEDUR PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	DPMPTSP	Dinas Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan pengaduan (masyarakat atau pelaku usaha)				- Laporan harus benar dan dipertanggungjawabkan - Pelapornya harus jelas (menunjukkan identitas yang sah) - Formulir pengaduan		Laporan pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui - secara langsung, dengan datang ke MPP Kabupaten Semarang - secara tidak langsung : 1. email : dpmptspkabsmg@gmail.com 2. Sistem Pelayanan Informasi dan Pengaduan (SIANIDA) 081391006210 3. Telp 024-9219068 4. Fax 024-6926911 5. SP4N Lapor di https://www.lapor.go.id 6. Laporgub di https://www.laporgub.jatengprov.go.id 7. Laporbup di https://main.semarangkab.go.id 8. Instagram @dpmptspkabsemarang
2.	Melakukan telaah dan klasifikasi pengaduan				Formulir penelaah dan pengklasifikasian aduan	300 Menit	Hasil telaah dan klasifikasi	Apabila pengaduan bukan kewenangan DPMPTSP maka diteruskan kepada Dinas Teknis terkait

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	DPMPTSP	Dinas Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
3	Melakukan penyaluran aduan ke Dinas Teknis/ Bidang terkait				Hasil telaah dan klasifikasi	600 Menit	Merumuskan tindak lanjut pengaduan	1. Jika pengaduan terkait dengan kegiatan usaha maka dapat dilakukan inspeksi lapangan yang melibatkan koordinator dan Dinas Teknis terkait 2. Jika pengaduan terkait dengan pelayanan maka perlu dilakukan perbaikan atau percepatan pelayanan
4	Melaksanakan penyelesaian aduan bersama Dinas Teknis terkait				- Formulir pengaduan dan atau bukti pengaduan - BAP dan atau tanda terima jenis layanan	900 Menit	- BAP - Perbaikan dan percepatan pelayanan	Dinas teknis terkait memberikan pembinaan dan/atau sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku
5	Menyampaikan hasil penyelesaian aduan kepada pelapor dan Dinas Teknis Terkait				- BAP - Perbaikan dan percepatan pelayanan	300 Menit	Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan	Berupa surat jawaban kepada pelapor dan surat mohon pembinaan kepada Dinas Teknis terkait sesuai kewenangannya
						Total : 21.000 Menit (7 Hari Kerja)		

BUPATI SEMARANG,

NGESTI NUGRAHA