

LAMPIRAN II	:	SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL
Nomor	:	049 Tahun 2023
Tanggal	:	27 Oktober 2023

Nomor SOP			DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN BANTUL KELOMPOK SUBSTANSI PENGADUAN DAN LAYANAN KONSULTASI
Tanggal Pembuatan	27 Oktober 2023		
Tanggal Revisi			
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul		
Nama SOP : PELAYANAN PENGADUAN LEWAT RUANG PENGADUAN			

Dasar Hukum :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 2. Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; 3. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 5 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul; 4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Bantul 5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 6. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha.

Keterkaitan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Survei Lapangan Pengaduan 2. SOP Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi Penanganan Pengaduan

Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA/SMK 2. Diploma / D-3 3. Sarjana S-1 4. Magister S-2

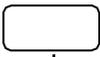
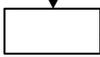
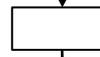
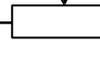
Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer dan Perangkatnya 3. Faximile 4. Telepon 5. Scanner 6. Buku tamu

Peringatan :

1. Petugas yang kurang memahami etika pelayanan publik dapat memunculkan ketidakpuasan dalam pelayanan pengaduan.
2. Kurangnya respon aktif Kelompok Substansi pengaduan dan layanan konsultasi dapat menghambat respon atas aduan.
3. Kelambanan petugas lapangan melakukan cek lapangan menghambat respon atas aduan.
4. Keterlambatan koordinasi dg bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.

Pencatatan dan Pendataan :

1. Mencatat setiap aduan yang masuk secara manual dan komputer.
2. Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai bahan pelaporan.
3. Mencatat status perkembangan setiap aduan.
4. Mengumpulkan berkas formulir aduan yang telah diselesaikan sebagai arsip.

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Koord. Substansi	Ka. Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Masyarakat/Pengadu datang langsung ke ruang Pengaduan untuk mengadukan permasalahan yang berkaitan dengan perizinan				<ul style="list-style-type: none"> Membawa Kartu Identitas. 	30 menit		
2	Menerima masyarakat/pengadu di ruangan yang telah disediakan menanyakan maksud dan tujuan, dengan mengisi/menulis dalam formulir aduan.				<ul style="list-style-type: none"> Mengisi formulir aduan 	15 menit		
3	apabila permasalahan yang diadukan dapat diselesaikan/dijawab langsung oleh petugas pengaduan, maka petugas dapat langsung menanggapi atas permasalahan yang diadukan.					15 menit	<ul style="list-style-type: none"> Disposisi Jawaban langsung/lisan 	
4	Apabila permasalahan yang diadukan tidak dapat langsung ditanggapi, maka harus disampaikan pada pengadu bahwa pengaduan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti dengan melakukan pengecekan administrasi dan lokasi (jika diperlukan)					1 hari kerja		
5	Merespon aduan dengan melakukan Pengecekan administrasi/lokasi /menginventarisir permasalahan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan. Dan dilakukan pengkajian					1 hari kerja	Berita Acara Pemeriksaan Lokasi.	Dalam prosesnya bisa koordinasi OPD terkait
6	Apabila obyek yang diadukan belum mempunyai izin, maka dilakukan koordinasi / pemberitahuan ke OPD Terkait					1 hari	<ul style="list-style-type: none"> Laporan tindak lanjut hasil pengaduan. 	
7	Apabila obyek yang dilakukan telah berizin, maka diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.					30 menit	<ul style="list-style-type: none"> Surat Peringatan/ teguran 	
8	Penyampaian jawaban kepada pihak pengadu secara tertulis/surat.					15 menit	<ul style="list-style-type: none"> Surat Jawaban atas aduan. 	



Dra. ANNIHAYAH, M.Eng
NIP. 196902041993032004