

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			<b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL</b>  <b>KELOMPOK SUBSTANSI PENGADUAN DAN LAYANAN KONSULTASI</b>
Tanggal Pembuatan	27 Oktober 2023		
Tanggal Revisi			
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul		
<b>Nama SOP : SOP PELAYANAN PENGADUAN LEWAT SMS, E MAIL, WEBSITE</b>			

<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>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;</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Bantul;</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;</li> <li>Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha.</li> </ol> <p><b>Keterkaitan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Survei Lapangan Pengaduan</li> <li>SOP Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi Penanganan Pengaduan</li> </ol> <p><b>Peringatan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas yang kurang memahami etika pelayanan publik dapat memunculkan ketidakpuasan dalam pelayanan pengaduan.</li> <li>Kurangnya respon aktif Kelompok Substansi pengaduan dan layanan konsultasi dapat menghambat respon atas aduan.</li> <li>Kelambanan petugas lapangan melakukan cek lapangan menghambat respon atas aduan.</li> <li>Keterlambatan koordinasi dg bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.</li> </ol>	<p><b>KualifikasiPelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>SMA/SMK</li> <li>Diploma / D-3</li> <li>Sarjana S-1</li> <li>Magister S-2</li> </ol> <p><b>Peralatan/Perlengkapan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer dan perangkatnya</li> <li>ATK</li> <li>Formulir Aduan</li> <li>Formulir Jawaban Aduan</li> </ol> <p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mencatat setiap aduan lewat sms, email, SP4N dan website secara manual dan komputer.</li> <li>Menuliskan aduan melalui SMS dalam format formulir aduan.</li> <li>Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai bahan pelaporan. Mencatat status perkembangan setiap aduan.</li> </ol>
---	---

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Petugas Pelayanan Pengaduan	Koord. Subs	Ka. Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Pengaduan yang bisa diselesaikan oleh Bidang Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian langsung ditanggapi lewat SMS/e-mail/ SP4N /Website				formulir aduan buku agenda aduan masuk	15 menit	Aduan masuk diterima oleh petugas dan dituangkan dalam format formulir aduan.	
2	SMS/E-mail/SP4N/Website setelah dicetak akan dinaikkan ke Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi				<ul style="list-style-type: none"> <li>formulir aduan</li> <li>lembar disposisi</li> </ul>	5 menit	Formulir aduan dibaca & diterima oleh Ka. Dinas untuk di disposisi-kan.	Jika dapat dijawab langsung, petugas dapat langsung menjawab.
3	Setelah Kepala Dinas memberi disposisi, segera dilakukan pengkajian terhadap keluhan/pengaduan				<ul style="list-style-type: none"> <li>formulir aduan</li> <li>lembar disposisi</li> </ul>	15 menit	Formulir aduan disertai lembar disposisi kepada Koordinator Substansi Pengaduan dan Layanan Konsultasi	
4	Apabila obyek yang diadukan belum mempunyai izin, maka dilakukan koordinasi /pemberitahuan ke kantor OPD terkait				<ul style="list-style-type: none"> <li>formulir aduan</li> <li>lembar disposisi</li> </ul>	1 hari	Salinan formulir aduan diterima oleh OPD terkait untuk ditindaklanjuti	
5	Apabila obyek yang diadukan telah berizin, maka diselesaikan oleh DPMPTSP				<ul style="list-style-type: none"> <li>formulir aduan</li> </ul>	3 hari	Formulir jawaban atas aduan diisi oleh DPMPTSP	
6	Hasil dari penyelesaian pengaduan tersebut akan diberitahukan kepada pihak pengadu dengan surat tanggapan terhadap pengaduan				<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat jawaban</li> </ul>	2 jam	Pengadu menerima Surat jawaban atas aduan melalui email/dll.	



Dra. ANNIHAYAH, M.Eng  
NIP. 196902041993032004