

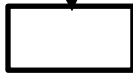



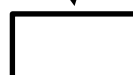



LAMPIRAN II	:	SURAT KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL
Nomor	:	049 Tahun 2023
Tanggal	:	27 Oktober 2023

Nomor SOP			DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU 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 : SOP PELAYANAN PENGADUAN LEWAT SMS, E MAIL, WEBSITE			

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

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"> formulir aduan lembar disposisi 	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"> formulir aduan lembar disposisi 	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"> formulir aduan lembar disposisi 	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"> formulir aduan 	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"> Surat jawaban 	2 jam	Pengadu menerima Surat jawaban atas aduan melalui email/dll.	



Dra. ANNIHAYAH, M.Eng
NIP. 196902041993032004