



# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

## **PENERIMAAN PENGADUAN**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN MUNA BARAT

Jalan Poros Desa Wuna – Desa Guali

2024

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI MUNA BARAT  
 NOMOR :  
 TANGGAL : 04 Januari 2024



<b>Nomor SOP</b>	04
<b>Tanggal Pembuatan</b>	28 Desember 2023
<b>Tanggal Revisi</b>	-
<b>Tanggal Efektif</b>	04 Januari 2024
<b>Disahkan oleh</b>	a.n. PJ.Bupati Muna Barat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat,  <u>Drs. LA ODE HANAFI</u> Pembina Utama Muda Gol. IV/c NIP. 19661231 199403 1 094
<b>Judul SOP</b>	<b>Penerimaan Pengaduan</b>

<b>Dasar Hukum :</b>
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang

<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
a. Memahami tugas pokok dan fungsi Dinas PMPTSP; b. Memahami dan mengetahui prosedur perizinan; c. Menguasai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; d. Memahami dan menguasai informasi dan teknologi; e. Mempunyai keahlian dalam penggunaan aplikasi online.

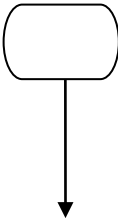
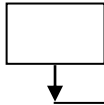
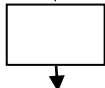
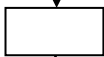
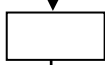
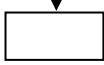


Perizinan Berusaha di Daerah;  
 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;  
 7. Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;  
 8. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Muna Barat tentang Perizinan dan Non perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

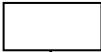
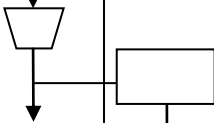
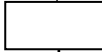
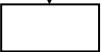
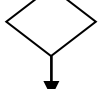




<b>Keterkaitan :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SOP Surat Masuk;</li> <li>b. SOP Pelayanan Perizinan;</li> <li>c. SOP Tim Teknis;</li> <li>d. SOP Kearsipan</li> </ul>
<b>Peringatan</b>
<p>Apabila proses pelayanan perizinan berusaha tidak sesuai dengan SOP ini maka proses perizinan akan tertunda dan memperpanjang waktu pelayanan perizinan dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.</p> <p>Solusi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan koordinasi internal DPMPTSP dan Tim Teknis;</li> <li>b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM.</li> </ul>

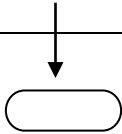
<b>Peralatan/perlengkapan :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Alat Tulis Kantor;</li> <li>2. Komputer dan Printer;</li> <li>3. Telepon/HP dan jaringan internet;</li> <li>4. Meja dan kursi layanan.</li> </ul>
<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pencatatan penanggung jawab pada kartu kendali;</li> <li>b. Pencatatan dan pendataan dokumen.</li> </ul>

**PROSEDUR PENERIMAAN PENGADUAN :**

No	Uraian Prosedur	Mutu Baku								
		Staf	Kasi	Kabid	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan	Waktu	Output	Ket
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima pengaduan dan memberikan formulir pengaduan kepada pelapor; atau</li> <li>- Menerima/melihat pengaduan melalui kotak pengaduan SMS/WA, E-mail, Website dan link layanan pengaduan</li> </ul>						- Formulir Pengaduan	5 menit	- Formulir Pengaduan	
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput/mencatat/meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan.</li> </ul>						- Formulir Pengaduan	10 menit	- Berita acara tanggapan Pengaduan	
3.	Melakukan cek administrasi apakah ada izin atau tidak.						- Formulir Pengaduan	25 menit	- Salinan Izin	
4.	Menerima dokumen pengaduan dan melakukan telaah dan rencana tindak lanjut.						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Pengaduan</li> <li>- Data Perizinan</li> <li>- Regulasi</li> </ul>	1 hari	- Telaah rencana tindak lanjut	
5.	Melakukan kunjungan lapangan						- Telaah rencana tindak lanjut		- Data kunjungan lapangan	
6.	Membuat laporan hasil telaah dokumen pengaduan.						- Data kunjungan lapangan	1 hari	- Laporan hasil telaah	
										

7.	Melakukan pengetikan dan pencetakan laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjutnya.						- Laporan hasil telaah	60 menit	- Laporan hasil telaah	
8.	Memberikan nomor dan membubuhkan paraf dan menyerahkan kepada Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan.						-		-	
9.	Meneliti dan memeriksa hasil cetak laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjut serta membubuhkan paraf pada dokumen dan menyerahkan kepada Sekretaris.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
10.	Meneliti dan memeriksa laporan hasil telaah dan rencana tindak lanjut serta membubuhkan paraf pada dokumen dan menyerahkan kepada Kepala Dinas.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
11.	Memeriksa dan menandatangani laporan hasil telaah dan tindak lanjut yang sudah diparaf oleh kasi, kabid dan sekretaris.						- Laporan hasil telaah	10 menit	- Laporan hasil telaah	
12.	Menyampaikan laporan hasil telaah dan tindak lanjutnya kepada pemohon.									



13.	Mengarsipkan dokumen laporan hasil telaah dan tindak lanjut yang sudah ditandatangani dan dicap/stempel.						<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomor registrasi</li> <li>- Laporan hasil telaah</li> </ul>	15 menit	- Kartu Kendali Arsip	
-----	--	---	--	--	--	--	--	----------	-----------------------	--