



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

	<p>PEMERINTAH KABUPATEN MUNA BARAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</p>
---	--

Nomor SOP	04
Tanggal Pembuatan	28 Desember 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	04 Januari 2024
Disahkan oleh	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
Judul SOP	Penerimaan Pengaduan

Dasar Hukum :
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

Kualifikasi Pelaksana :
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.

Keterkaitan :

- a. SOP Surat Masuk;
- b. SOP Pelayanan Perizinan;
- c. SOP Tim Teknis;
- d. SOP Kearsipan

Peringatan

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.

Solusi :

- a. Meningkatkan koordinasi internal DPMPTSP dan Tim Teknis;
- b. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM.

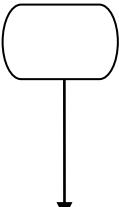
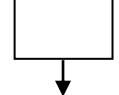
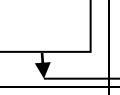
Peralatan/perlengkapan :

1. Alat Tulis Kantor;
2. Komputer dan Printer;
3. Telepon/HP dan jaringan internet;
4. Meja dan kursi layanan.

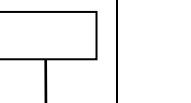
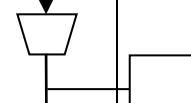
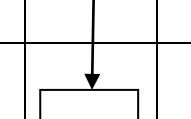
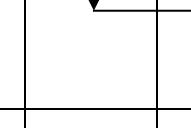
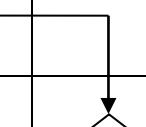
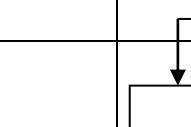
Pencatatan dan Pendataan :

- a. Pencatatan penanggung jawab pada kartu kendali;
- b. Pencatatan dan pendataan dokumen.

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"> - Menerima pengaduan dan memberikan formulir pengaduan kepada pelapor; atau - Menerima/melihat pengaduan melalui kotak pengaduan SMS/WA, E-mail, Website dan link layanan pengaduan 						<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pengaduan 	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pengaduan 	
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput/mencatat/meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan. 						<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pengaduan 	10 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Berita acara tanggapan Pengaduan 	
3.	Melakukan cek administrasi apakan ada izin atau tidak.						<ul style="list-style-type: none"> - Formulir Pengaduan 	25 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Salinan Izin 	
4.	Menerima dokumen pengaduan dan melakukan telaah dan rencana tindak lanjut.						<ul style="list-style-type: none"> - Surat Pengaduan - Data Perizinan - Regulasi 	1 hari	<ul style="list-style-type: none"> - Telaah rencana tindak lanjut 	
5.	Melakukan kunjungan lapangan						<ul style="list-style-type: none"> - Telaah rencana tindak lanjut 		<ul style="list-style-type: none"> - Data kunjungan lapangan 	
6.	Membuat laporan hasil telaah dokumen pengaduan.						<ul style="list-style-type: none"> - Data kunjungan lapangan 	1 hari	<ul style="list-style-type: none"> - 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.						- Nomor registrasi - Laporan hasil telaah	15 menit	- Kartu Kendali Arsip	
-----	--	---	--	--	--	--	--	----------	-----------------------	--