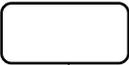


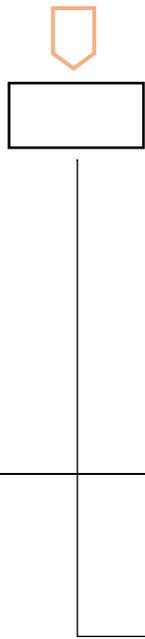
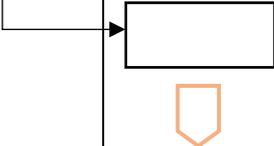
Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul
 Nomor : 050 Tahun 2022
 Tanggal : 18 November 2022

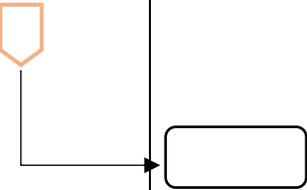
Nomor SOP	050 Tahun 2022		DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANTUL KELOMPOK SUBSTANSI PENGADUAN DAN LAYANAN KONSULTASI
Tanggal Pembuatan	18 November 2022		
Tanggal Revisi			
Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bantul		
Nama SOP : PENANGANAN PENGADUAN			

<p>Dasar Hukum :</p> <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 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; 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Bantul; 4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 164 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha. 	<p>Kualifikasi Pelaksana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana S1 2. Magister S2
---	--

Keterkaitan : 1. SOP Pendaftaran Permohonan Izin	Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer dan perangkatnya (software dan hardware); 2. ATK; 3. Berkas permohonan izin; 4. Berita Acara hasil Koordinasi/Tinjauan Lapangan dan Berita Acara Kajian Administrasi/Teknis.
Peringatan : 1. Analisis atas aduan dan yang tidak akurat akan menghasilkan keputusan yang tidak tepat sasaran dan berpotensi merugikan pihak-pihak tertentu.	Pencatatan dan Pendataan : 1. Aduan tanpa keterangan waktu dan identitas pengadu tidak diproses. 2. Aduan tanpa dokumentasi tidak diproses 3. Koordinasi dan tinjauan lapangan diperlukan jika diperlukan 4. Jawaban atas aduan dapat diberikan sesuai tingkat aduan dan kewenangan petugas

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pengaduan	Koord. Klp. Substansi	Koord. Substansi PTSP II	Ka. Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1	Menerima aduan dari masyarakat melalui pengaduan secara langsung/Telpon dan SMS/website/aplikasi OSS/sosial media/SP4N-LAPOR/E-LAPOR Bantul, melakukan dokumentasi atas aduan yang masuk, jika dapat diselesaikan oleh petugas pegaduan maka proses pengaduan dinyatakan SELESAI	 ↓				<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan 	30 Menit	Aduan masuk	
2	Melakukan dokumentasi atas aduan yang masuk dan disampaikan ke Substansi Pengaduan dan Layanan Konsultasi	 ↓	 ↓			<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan 	30 Menit	<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan 	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pengaduan	Koord. Klp. Substansi	Koord. Substansi PTSP II	Ka. Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
3	<p>Menerima berkas laporan aduan dari petugas pengaduan, melakukan pengkajian terhadap aduan, melakukan koordinasi dan tinjauan langsung ke lapangan, Penyiapan draft Jawaban aduan atas hasil koordinasi/tinjauan langsung.</p> <p>jika dapat diselesaikan oleh kelompok substansi pengaduan dan layanan konsultasi maka akan diberikan jawaban sesuai media yang digunakan oleh pengadu dan proses pengaduan dinyatakan SELESAI, Jika membutuhkan konfirmasi lebih lanjut akan diteruskan kepada koordinator Subtansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II</p>					<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan 	4 hari	<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan Dokumen hasil pengkajian, koordinasi, tinjauan langsung jawaban/draft jawaban aduan 	
4	<p>Menerima berkas laporan aduan dari kelompok substansi pengaduan dan layanan konsultasi. Melakukan pengkajian terhadap aduan dan melakukan pengkajian terhadap hasil kajian dari kelompok substansi pengaduan dan layanan konsultasi, Penyiapan draft jawaban aduan.</p> <p>jika dapat diselesaikan oleh Subtansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II, maka akan diberikan jawaban sesuai media yang digunakan oleh pengadu dan proses pengaduan dinyatakan SELESAI, Jika membutuhkan konfirmasi lebih lanjut akan diteruskan kepada kepala dinas.</p>					<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan Dokumen hasil pengkajian, koordinasi, tinjauan langsung jawaban/draft jawaban aduan 	1440 menit	<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan Dokumen hasil pengkajian, koordinasi, tinjauan langsung jawaban/draft jawaban aduan 	

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Petugas Pengaduan	Koord. Klp. Substansi	Koord. Substansi PTSP II	Ka. Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
5	Menerima berkas laporan aduan dari Koordinator Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu II. Melakukan pengkajian terhadap aduan dan melakukan pengkajian terhadap hasil kajian dari tim DPMPTSP sebelumnya dan mengkaji draft jawaban aduan yang telah dibuat untuk diberikan keputusan.					<ul style="list-style-type: none"> Berita acara laporan aduan Berkas aduan Dokumen hasil pengkajian, koordinasi, tinjauan langsung jawaban/draft jawaban aduan 	180 menit	Jawaban atas Pengaduan	



Disetujui dan ditetapkan di Bantul
Pada tanggal 18 November 2022


Drs. ANNIHAYAH, M.Eng
N.P. 196902041993032004