








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 SURAT</b>			

<b>Dasar Hukum :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>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;</li> <li>3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 23 Tahun 2016 tentang Panduan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Bantul;</li> <li>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;</li> <li>5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;</li> <li>6. Peraturan Bupati Bantul Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Perizinan Nonberusaha.</li> </ol>
<b>Keterkaitan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Survei Lapangan Pengaduan</li> <li>2. SOP Pelaporan, Pemantauan dan Evaluasi Penanganan Pengaduan</li> </ol>
<b>Peringatan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang kurang memahami etika pelayanan publik dapat memunculkan ketidakpuasan dalam pelayanan pengaduan.</li> <li>2. Kurangnya respon aktif Kelompok Substansi pengaduan dan layanan konsultasi dapat menghambat respon atas aduan.</li> <li>3. Kelambanan petugas lapangan melakukan cek lapangan menghambat respon atas aduan.</li> <li>4. Keterlambatan koordinasi dg bidang lain mengakibatkan lambatnya respon atas aduan.</li> </ol>

<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMA/SMK</li> <li>2. Diploma / D-3</li> <li>3. Sarjana S-1</li> <li>4. Magister S-2</li> </ol>
<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan perangkatnya</li> <li>2. ATK</li> </ol>
<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencatat setiap aduan lewat surat secara manual dan komputer</li> <li>2. Melakukan rekapitulasi aduan setiap bulannya sebagai pelaporan.</li> <li>3. 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	Surat diterima dan dikendalikan selanjutnya dinaikkan Kepala Dinas untuk mendapatkan disposisi.				<ul style="list-style-type: none"> <li>surat aduan</li> <li>identitas pengadu dan obyek aduan</li> </ul>	5 menit		
2	Disposisi Kepala Dinas kemudian dicermati substansi dari pengaduannya					30 menit	Disposisi Kepala Dinas	
3	Pencermatan disposisi dan isi surat, kemudian dilakukan pengecekan administrasi serta pengecekan lokasi (bila diperlukan)					1 hari	Berita Acara Pengecekan Lokasi	
4	Dari hasil pengecekan administrasi dan pengecekan lokasi maka dapat diketahui status obyek yang diadukan berizin atau belum.					30 menit		
5	Jika diketahui bahwa obyek yang diadukan belum berizin, maka dilakukan koordinasi dengan kantor Satpol PP dan apabila obyek yang diadukan telah berizin akan diselesaikan/ditindaklanjuti di DPMPTSP sesuai ketentuan yang ada.					3 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat pemberitahuan</li> <li>Surat teguran/peringatan</li> </ul>	
6	Hasil dari penyelesaian pengaduan tersebut akan diberitahukan kepada pihak pengadu dengan surat tanggapan/jawaban terhadap pengaduan					1 hari	Surat tanggapan/jawaban atas aduan kepada pengadu	



NIP. 196902041993032004