



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN LANGSUNG
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIREBON**

 GEMAH RIPAH LOH JINAWI Pemerintah Daerah Kota Cirebon Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Nomor SOP	065/010-Bid.PLY/2022
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  Drs. SOSRO HARSONO, S. NIP. 196507241991021002
Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Nama SOP :	PENGADUAN LANGSUNG
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah 7. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Rincian Urusan Pemerintahan Yang Diselenggarakan Oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon 8. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon 9. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 10. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon; 11. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 98 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 31 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1. Memahami Prosedur Perizinan Berusaha 2. Dapat mengoperasikan Komputer; 3. Mengetahui peraturan penandang undangan 4. Mampu berbahasa inggris pasif 5. Memiliki pengalaman di bidang pelayanan publik	
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan	
SOP Pengawasan dan Pengendalian pada DPMPSTP Kota Cirebon SOP Pengaduan Tidak langsung SOP Tinjauan Lapangan SOP Meliiasi pengaduan	1. Komputer 2. Printer 3. Ruang Tunggu Tamu 4. Tempat bersih dan ber-AC	
Peringatan	Peralatan & Pendataan	
1. Apabila SOP tidak dilaksanakan maka pelayanan pengaduan akan terhambat dan tidak sesuai dengan peraturan perundang - undangan 2. Apabila data tidak lengkap pelaksanaan prosedur Pengaduan tidak akan berjalan	Waktu penyelesaian sesuai dengan jenis perizinan berusaha yang dimohon, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan	

PENGADUAN LANGSUNG

No.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			Ket.
		Pemohon atau Masyarakat	Petugas Pengaduan	Sub Koordinator	Kepala Bidang	Tim Pengaduan	PPID Kota	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Datang langsung ke kantor DPMPSTSP untuk melaporkan pengaduan	mulai						Identitas pemohon atau masyarakat dan bukti pengaduan yang di tandatangani	45 menit	Pengaduan secara tertulis baik pelaku usaha atau masyarakat	
2	Memberikan dan memandu untuk mengisi formulir pengaduan dan memberikan penjelasan tentang laporan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika tidak terselesaikan maka akan ditindaklanjuti oleh sub koordinator pengaduan		Ya	Tidak				Pengaduan secara tertulis baik pelaku usaha atau masyarakat	45 menit	Formulir pengaduan atau data bukti pengaduan yang sudah ditandatangani dan keterangan tentang penyelesaian pengaduan	
3	Mengkaji dan memberikan penjelasan tentang informasi pengaduan yang disampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, jika belum terselesaikan informasi pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal		Ya	Tidak				Formulir pengaduan atau data bukti pengaduan yang sudah ditandatangani	40 menit	Penyelesaian masalah yang disampaikan oleh Sub koordinator Pengaduan Pelayanan	
4	Mengkaji dan memberikan Penjelasan tentang informasi pengaduan yang disampaikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, jika belum terselesaikan maka akan diadakan koordinasi dengan Tim Pengaduan Internal DPMPSTSP		Ya	Tidak				Formulir pengaduan atau data bukti pengaduan yang sudah ditandatangani	40 menit	Penyelesaian masalah yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	
5	Mengadakan rapat koordinasi dengan tim pengaduan		Ya	Tidak				Formulir pengaduan atau data bukti pengaduan yang sudah ditandatangani	120 menit	Hasil Rapat Tim Pengaduan	
6	Memberikan Informasi tentang informasi pengaduan pada Dinas Teknis terkait sesuai dengan Jenis Perizinan yang berwenang							Hasil Rapat Tim Pengaduan	20 menit	Informasi Hasil Rapat Tim Pengaduan	
7	Laporan tidak lanjut dari laporan Pengaduan yang dilaporkan oleh Pemohon atau Masyarakat	selesai						Informasi Hasil Rapat Tim Pengaduan	45 menit	Tindak lanjut dari Tim Teknis yang Berwenang	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA CIREBON

 DRS. SOSROH ARSONO S
 NIP. 19550724-1-19302-1-002