

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

 <p align="center">Pemerintah Daerah Kota Cirebon Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu</p>		Nomor SOP	065/012-Bid.PLY/2022
		Tanggal Pembastan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
<p align="center"><b>Bidang Pelayanan Penanaman Modal</b></p>		Disahkan oleh	<p align="center">Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon</p>  <p align="center"><b>Drs. SOSROHARSONO, S</b> NIP-19650724-199302-1-002</p>
		Nama SOP :	TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN
<b>Dasar Hukum</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
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	1.	Memahami Prosedur Perizinan Berusaha
2	Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja	2.	Dapat mengoperasikan Komputer.
3	Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	3.	Mengetahui peraturan perundang undangan
4	Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah	4.	Mampu berbahasa inggris pasif
5	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota	5.	Memiliki pengalaman di bidang pelayanan publik
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		
<b>Keterkaitan</b>		<b>Peralatan / Perlengkapan</b>	
SOP Pengawasan dan Pengendalian pada DPMPTSP Kota Cirebon SOP Pengaduan Langsung SOP Pengaduan Tidak Langsung SOP Mediasi Pengaduan		1. Komputer 2. Printer 3. Ruang Tunggu Tamu 4. Tempat bersih dan ber-AC	
<b>Feringatan</b>		<b>Peralatan &amp; Pendataan</b>	
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	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TINJAUAN LAPANGAN PENGADUAN**

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.
		Kepala DPMPPTSP	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Sab Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	Tim Internal Pengaduan DPMPPTSP	Masyarakat atau Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Kepala Dinas DPMPPTSP Menugaskan untuk Tinjauan Lapangan	mulai					Surat Tugas Tinjauan Lapangan	20 menit	Disposisi Surat dari Kepala DPMPPTSP	
2	Menerima Surat Tugas untuk Tinjauan Lapangan dan menugaskan Sub koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan		↓				Disposisi Surat dari Kepala DPMPPTSP	60 menit	Analisa tentang pengaduan dan disposisi kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	
3	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan memberikan informasi tentang kegiatan tinjauan lapangan yang akan dilaksanakan bersama Tim Internal Pengaduan DPMPPTSP			↓			Analisa tentang pengaduan dan disposisi kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	60 menit	Analisa tentang pengaduan oleh Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	
4	Melaksanakan Tinjauan Lapangan sesuai dengan surat tugas yang berisitentang alamat atau lokasi sesuai dengan laporan pemohon atau masyarakat				↓		Analisa tentang pengaduan oleh Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	180 menit	Kegiatan Tinjauan Lapangan sesuai dengan pengaduan yang masuk	
5	Pemohon atau masyarakat memberikan keterangan sesuai dengan surataduan dan Tim Internal Pengaduan DPMPPTSP mengkonfirmasi pengaduan dan melaporkan hasil tinjauan lapangan dengan Visum hasil tinjauan lapangan					↓	Kegiatan Tinjauan Lapangan sesuai dengan pengaduan yang masuk	120 menit	Keterangan RT/RW atau pemilik tempat aduan, yang dijadikan visum	
6	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal, Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan dan Tim Internal Pengaduan DPMPPTSP mengkaji hasil Visum Tinjauan Lapangan selanjutnya dilaporkan kepada Kepala DPMPPTSP		←				Keterangan RT/RW atau pemilik tempat aduan, yang dijadikan visum	120 menit	Draft laporan hasil tinjauan lapangan	
7	Menerima Hasil Tinjauan Lapangan Untuk ditindaklanjuti	selesai					Draft laporan hasil tinjauan lapangan	60 menit	Laporan Hasil Tinjauan Lapangan	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA CIREBON

