



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

 <p align="center"> GEMAH RIPAH LOH JINAWI Pemerintah Daerah Kota Cirebon Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu </p>		Nomor SOP	065/013-Bid.PLY/2022
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
<p align="center">Bidang Pelayanan Penanaman Modal</p>		Disahkan oleh	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  Dr. SOSROHARSONO, S NIP. 19650724 199302 1 002
		Nama SOP :	MEDIASI PENGADUAN
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	1.	Menahami 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		
Keerkaitan		Peralatan / Perlengkapan	
SO? Pengawasan dan Pengendalian pada DPMPTSP Kota Cirebon SO? Pengaduan Langsung SO? Pengaduan Tidak Langsung SO? Tinjauan Lapangan		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	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
MEDIASI PENGADUAN**

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket.
		Kepala DPMPPTSP	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	Tim Pelaksana Tugas Mediasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Kepala DPMPPTSP menerima surat pengaduan dari masyarakat atau pemohon lalu mendisposisikan ke Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal untuk ditindaklanjuti	mulai				menerima surat pengaduan dari masyarakat atau pemohon	10 menit	Disposisi surat dari Kepala DPMPPTSP	
2	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal memberikan informasi kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan untuk ditindaklanjuti dengan mediasi antar kedua belah pihak		↓			Disposisi surat dari Kepala DPMPPTSP	30 menit	Analisa dari Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	
3	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan menerima informasi tentang surat pengaduan ditindaklanjuti dengan membuat surat undangan mediasi antar pihak yang berselisih dan tim teknis dengan periapan administrasi seperti daftar hadir, menyiapkan tempat dan notulen rapat kepada tim pelaksana tugas mediasi			↓		Analisa dari Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	120 menit	Surat Undangan, daftar hadir, notulen rapat dan Surat Tugas Tim Pelaksana Tugas Mediasi	
4	Tim pelaksana tugas melaksanakan mediasi sesuai dengan surat undangan dengan hari, waktu dan tempat pelaksanaan, dan juga membuat berita acara rapat hasil mediasi yang diserahkan kepada Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan				↓	Surat Undangan, daftar hadir, notulen rapat dan Surat Tugas Tim Pelaksana Tugas Mediasi	180 menit	hasil rapat berupa rekomendasi atau konfirmasi dari kedua belah pihak dengan berita acara rapat	
5	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan mengkaji hasil pelaksanaan mediasi dan melaporkan ke Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal			←		hasil rapat berupa rekomendasi atau konfirmasi dari kedua belah pihak dengan berita acara rapat	60 menit	draft laporan hasil mediasi	
6	Kepala Bidang melakukan analisa terhadap hasil mediasi dalam bentuk berita acara dan melaporkan kepada Kepala DPMPPTSP		←			draft laporan hasil mediasi	40 menit	laporan hasil mediasi	
7	Laporan hasil mediasi pengaduan	selesai				laporan hasil mediasi	30 menit	Laporan akhir hasil Mediasi Layanan Pengaduan	

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

