

**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENGADUAN TIDAK 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	000.8.3.3/051-PLPM/2025
		Tanggal Pembuatan	6 April 2022
		Tanggal Revisi	5 Agustus 2025
		Tanggal Efektif	5 Agustus 2025
		Disahkan oleh	 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon  ICIH SURYADI, S. Sos. MM. NIP. 197008149-1999031-003
Bidang Pelayanan Penanaman Modal		Nama SOP :	PENGADUAN TIDAK 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	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		
Keterkaitan		Peralatan / Perlengkapan	
SOP Pengawasan dan Pengendalian pada DPMTSP Kota Cirebon		1. Komputer	
SOP Pengaduan langsung		2. Printer	
SOP Tinjauan Lapangan		3. Ruang Tunggu Tamu	
SOP Mediasi pengaduan		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		Waktu penyelesaian sesuai dengan jenis perizinan berusaha yang dimohon, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan	
2. Apabila data tidak lengkap pelaksanaan prosedur Pengaduan tidak akan berjalan			

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			Ket.
		Pemohon atau Masyarakat	Kepala DPMPPTSP	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	Tim Pengaduan Internal DPMPPTSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Pemohon atau masyarakat mengirimkan surat pengaduan (secara tidak langsung) ke Kepala DPMPPTSP tembusan dinas terkait	mulai					Surat pengaduan dari pemohon atau masyarakat dan bukti pengaduan yang di tandatangani	10 menit	Pengaduan secara tertulis baik perorangan maupun masyarakat atau lembaga	
2	Kepala DPMPPTSP menerima surat pengaduan dari masyarakat dan mendisposisikan ke Bidang Pelayanan Penanaman Modal						Pengaduan secara tertulis baik perorangan maupun masyarakat atau lembaga	10 menit	Disposisi Kepala DPMPPTSP yang sudah di paraf dan diteruskan ke bidang terkait	
3	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal menerima surat pengaduan dari masyarakat dan meneruskan informasinya ke Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan						Disposisi Kepala DPMPPTSP yang sudah di paraf dan diteruskan ke bidang terkait	45 menit	Analisa tentang pengaduan yang di adukan dan ditindaklanjuti oleh sub koordinator	
4	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan dan Pengaduan menanggapi laporan pengaduan dengan mengadakan rapat dengan Tim Pengaduan Internal DPMPPTSP jika tinjauan lapangan bersama Tim Pengaduan Internal DPMPPTSP						Analisa tentang pengaduan yang di adukan dan ditindaklanjuti oleh sub koordinator	180 menit	Penyelsaian permasalahan pengaduan dan surat Tugas Lapangan Tim Pengaduan Internal DPMPPTSP	
5	Sub Koordinator Konsultasi dan Pengelolaan dan Pengaduan mengkaji dan atau mengevaluasi laporan hasil tinjauan lapangan ke Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal						Penyelsaian permasalahan pengaduan dan surat Tugas Lapangan Tim Pengaduan Internal DPMPPTSP	120 menit	Hasil dari Tinjauan lapangan berdasarkan pengaduan yang disampaikan	
6	Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal melaporkan hasil tinjauan lapangan ke kepala DPMPPTSP untuk pengambilan keputusan disertai saran dan rekomendasi tindak lanjut						Hasil dari Tinjauan lapangan berdasarkan pengaduan yang disampaikan	45 menit	Analisa hasil dari Tinajauan Lapangan Oleh Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	
7	Kepala DPMPPTSP melakukan pengambilan langkah tindak lanjut tanggapan atas pengaduan						Analisa hasil dari Tinajauan Lapangan Oleh Kepala Bidang Pelayanan Penanaman Modal	30 menit	Penegasan tindak lanjut atas pengaduan berdasarkan hasil kunjungan lapangan Tim Pengaduan Internal DPMPPTSP	

Pt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIREBON

ICIP SURYADI S. Sos. MM.
NIP. 19700119-199503 1 003